

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني

الأستاذ الدكتور
عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

الْعَقْلُ

مواقع التواصل الاجتماعي

والسلوك الإنساني

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني

الأستاذ الدكتور
عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر

الطبعة الأولى
2015م - 1436هـ



دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان



دار صفاء للنشر والتوزيع

رقم التصنيف 302.2

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني

أ. د. عبدالرحمن بن إبراهيم الشاعر

الواصفات: الاتصال الجماهيري // وسائل الاتصال //

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2014/8/3677)

ISBN 978-962-960-22-9

عمان - شارع الملك حسين

مجمع الفحيص التجاري - تليفاكس - +962 6 4612190

هاتف - +962 6 4611169 ص. ب. 922762 عمان - 11192 الأردن

DAR SAFA Publishing - Distributing

Telefax: +962 6 4612190- Tel: + 962 6 4611169

P.O.Box: 922762 Amman 11192- Jordan

E-mail:safa@darsafa1.net

E-mail:safa@darsafa.info

www.darsafa.net

جميع حقوق الطبع محفوظة

ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة الناشر. لا يسمح بإعادة إصدار الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نظام استرجاع المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي من الناشر.

All rights Reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior written permission of the publisher.

الفهرس

الفصل الاول

مدخل إلى مواقع التواصل الاجتماعي

| | |
|----|-------------------------|
| 19 | أدوات التواصل الاجتماعي |
| 21 | خدمات الويب |
| 30 | الوسائط المتعددة |

الفصل الثاني

الإنترنت

| | |
|----|---|
| 42 | المواقع المخصصة في البحوث والدراسات |
| 44 | معلومات استخدام خدمات الإنترنت |
| 49 | تعزيز القيم |
| 53 | اختراقات مواقع التواصل الاجتماعي |
| 55 | أساليب العبث في مواقع التواصل الاجتماعي |
| 56 | النشر الإباحية Pornography |
| 57 | الابتزاز Net Extortion |
| 57 | الإرهاب الإلكتروني Cyber Terrorism |
| 57 | البريد المتطفل Spam |
| 57 | قرصنة البرامج Software Piracy |
| 57 | حجب الخدمات Denial of Service |
| 57 | الاحتيال Phishing |

الفصل الثالث

6

| | |
|----|------------------------------------|
| 73 | الإنترنت وإدارة المعرفة |
| 74 | استخدامات خدمات الإنترنت |
| 77 | مناسب لذوي الاجتياحات الخاصة |
| 79 | أدوات الويب Web 2 Tools 2.0 |

الفصل الرابع

مفهوم الاتصال والتواصل

| | |
|----|----------------------|
| 93 | معاملة الرسالة |
| 95 | التنوع الثقافي |
| 96 | تنوع المتلقين |

الفصل الخامس

الإعلام والإسهام في بلورة السلوك

| | |
|-----|--------------------------------|
| 99 | أهداف الاتصال |
| 117 | الإدراك في عملية الاتصال |

الفصل السادس

التواصل مع الذات

| | |
|-----|------------------------------------|
| 128 | مقومات مهار التواصل مع الذات |
| 130 | صفات حسن الخلق |
| 139 | انعكاسات الاتصال بالذات |

الفصل السابع

المهارات المعرفية والاجتماعية

| | |
|------------------------------|-----|
| بناء العلاقات المعرفية | 151 |
| سمات الشخصية الإيجابية | 153 |
| نمو المعرفة | 156 |
| الفكر المعرفي | 160 |

الفصل الثامن

أهمية التفكير في إعداد الرسالة

| | |
|------------------------------|-----|
| إعداد الرسالة المكتوبة | 171 |
| مفصلة الرسالة اللفظية | 175 |

الفصل التاسع

القيم الموجهة للسلوك

| | |
|----------------------|-----|
| التحيز الثقافي | 188 |
|----------------------|-----|

الفصل العاشر

السلوك الإنساني بين التوجيه والاتجاه

| | |
|-----------------------------------|-----|
| فواصل في التغيير | 209 |
| التمكين الإيجابي | 212 |
| الحوار وتوجيه السلوك | 214 |
| الانطباع الذاتي نحو التغيير | 217 |
| علو الهمم | 219 |

الفصل الحادي عشر

صناعة المعرفة وتوجيه السلوك

| | |
|-----|--|
| 229 | محددات التفكير الاستراتيجي للتغير |
| 230 | إعداد الموارد البشرية للتغير |
| 231 | الثقافة والإعلام والمعرفة |
| 236 | منطلقات الرؤية الإعلامية في الإعلام الجديد |
| 238 | أهداف الإعلام الجديد |

الفصل الثاني عشر

التربية الأسرية والمدرسية

| | |
|-----|----------------------------------|
| 246 | دور الأسرة في التوعية |
| 251 | التخطيط للتوعية الأمنية |
| 260 | منطلقات الرؤية التربوية |
| 261 | مراحل دراسة الوضع الراهن للتوعية |
| 263 | بناء نموذج تربوي لتمييز القيم |

الفصل الثالث عشر

التغيير والمتطلبات الأمنية الإلكترونية

| | |
|-----|------------------------------------|
| 287 | مقومات برامج تنمية الموارد البشرية |
| 293 | نموذج تحليل عناصر الاحتياج |
| 299 | المراجع |

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الأول

مدخل الى مواقع التواصل الاجتماعي

1



الفصل الأول

مدخل إلى مواقع التواصل الاجتماعي

في جدول أعمالي الشهري كنت احرص على وضع بند خاص بزيارة خالتي التي تسكن على بعد عشرين كيلو مترا من موقع سكني، كنت سعيدا رغم ان رحلتي المكوكية هذه لم تكن سلسة ومريحة، ورغم سعة الطريق وكفاءة انشائها الا انني كنت اعاني كثيرا من ازدحام الطريق وسلوكيات مخترقي الانظمة المرورية ومع ذلك كنت سعيدا، وكان حلم لقائي بخالتي يفرض علي تجاهل كل المعوقات، كان يستهويني حرارة اللقاء واريحية الخالة وفرحها بلقائي.

لم اكن اتوقع يوما ما ان يحل محلي في زياراتي لخالتي غريب يتقمص شخصيتي بل يعيد تشكيكها واكثر من ذلك يتولى عني اتخاذ قراراتي وتصدير انطباعاتي كأنه هو شخصي الالكتروني الذي كلما ازداد ارتباطي به ازدادت قناعاتي بتكليف سلوكي وفق امكاناته وخدماته الايجابية والسلبية فقد كنت اجعل للنفس برنامجا ادير من خلاله وقتي المرتبط به حجم ونوع انجازاتي اليومية ولكن لشخصي الالكتروني رأي اخر في هذا التنظيم، وجدت انه اكثر دقة وكفاءة، مما زاد قناعاتي بالسماح له بتقمص شخصي المحدود القدرات.

شخصيتي الالكترونية تشكلت من خلال جهاز صغير الحجم كبير لقدرة اصبحت جزءا لا يتجزأ من شخصية الكثير من افراد المجتمع علم هذا الجهاز ما نريد فوفر لنا اكثر مما نريد هل توقعت يوما ان يفكر عنك شخص اخر بنفس مساحة التفكير التي تمتلكها ؟

سمعت زميلا يقول : ان لدي جهازا بنظم مواعيدي، ويذكرني بموعد اجتماعاتي وبأوقات صلاتي ووقت تناول الدواء انه مستشاري في معرفة الاحوال الجوية ومنطق السياحة والوضع الاقتصادي اليومي، وحركة الاسهم ولطيران

وارء الناس و نظباعاتهم وقيامس مستوى المسكر والكولسترول في دمي ونحدد مواقع من اريد زيارتهم قلت له هذا شخصك الالكتروني .

يروى علماء النفس ان شخصية الفرد تتبلور في سنوات عمره الاولى هيتأثر بمن حوله وبمجتمعه الكبير فينشأ على ما نشأه والداه ويتوافق سلوكه مع هذه التشئة ما لم تتدخل عوامل عدة يمر بها الفرد ويؤدي الى اعادة تشكيل سلوكه . فالفرد يتعرض الى العديد من المعارف ، ويستقبلها بدرجات متفاوتة ، من الادراك حسب أهميتها وما تمثل له في حياته في تعاطيه من متطلبات الحياة وهذه المعلومات والمعرفة ليس بالضرورة معرفة منبعها الخير بل قد تكون شر يمكن تقبله وهنا يمر الفرد بثلاث مراحل في تفاعله مع المعلومة وتأثيرها على سلوكه .

- مرحلة تلقي المعلومة او الفكرة وفي هذه المرحلة تصطدم القيم التي اكتسبها الفرد مع مبررات ومتطلبات وعواقب المعلومة او الفكرة ، فان تنببت المعلومة وتغلبها في الغالب ناتج عن ضعف القيم امام الرغبات ، فينتقل الى المرحلة الثانية.

- مرحلة الاقتناع بالمعلومة وهنا صراع داخلي اخر بين الخلفية الثقافية و لتربوية وبين المعلومة او الفكرة بصرف النظر عن مبرراتها ومتطلباتها بل الصراع يكون مع قبول عواقبها وهنا يكون الادراك بين مد وجزر وفي الغالب يتولد لدى الفرد قناعة وهمية بانه سيقبل بالمعلومة او الفكرة ولديه القدرة والحكمة في تالا في عواقبها وهذه مرحلة الاقتناع الممهدة للمرحلة الثالثة

- مرحلة اقتران القناعة بالسلوك وفي الغالب يكون تفوق عواقب المعلومة او الفكرة على اعتقاد الفرد بقدرته على السيطرة وتصبح جرها من سلوكه او سلوكه كاملا .

لقد نظر الى علم الاتصال من جوانب عديدة غير السنين ، فقديماً تطور مجال العلوم الإنسانية ، وكان تأثير هذه العلوم عظيماً على الاتصال . وفي الخمس

والعشرين سنة السابقة ازداد الاهتمام بالملاحظة المنظمة، والقياس الكمي، وتطورت تعميمات معتمدة عن دور الاتصال في الشئون الإنسانية.

وأثناء هذه الفترة نفسها استمر كثير من العلماء في الكتابة والدراسة عن الاتصال من الجوانب الإنسانية والفنية، واعتبروا أن هذه المجالات تثبت أهمية الاتصال في الحياة الإنسانية. ويبدو أن جوانب العلوم والفنون والعلوم الإنسانية سوف تتعايش معاً في المستقبل كما فعلت في الماضي نظراً لطبيعة عم الاتصال.

في أي لحظة من الزمن نجد أنفسنا محاطين في بيئتنا بعدد من الأشخاص والأشياء والملابس، التي تمثل مصادر للبيانات تتصارع لتستحوذ على اهتمامنا وانتباهنا وتؤثر في سلوكياتنا.

والمطلوب في مثل هذه الأحوال أن نختار بعض البيانات وبوليها اهتمامنا، بينما نتجاهل ما تبقى. وقد يبدو هذا العمل يسيراً لكن هذه المظهر الخرجي يخفي بعض العمليات الصعبة المعقدة التي يمر بها قبل الوصول إلى هذا القرار. فإذ كان علينا أن نحدد ما ينبغي عمله في صباح يوم ما، فإننا نستعرض قرارات كثيرة في أجندتنا قد لا نعي بعضها على الإطلاق، ونحاول اختيار المعلومات التي نغيرها اهتمامنا.

وتتكرر عملية اختيار المعلومات هذه في كثير من مواقف الحياة المادية، مثل ما يحدث عندما نتوقف لتحدث إلى أحد معارفنا. ففي بادئ الأمر تكون تركيزنا على من نعرف وعلى ملاحظتنا أيضاً للشخص الآخر عملية اختيار منظم للمعلومات، وعندما تتجمع عوامل ترتبط بالشخص الآخر كمعلومات البصرية مثل كلمة "أهلاً وسهلاً": نبدأ في تهيئة أنفسنا للتعامل مع هذا الشخص، وفي تحضير العبارات التي تمكنا من الاتصال به والتحدث معه، ونحن بذلك نستعين بالعديد من المعلومات البيئية المتاحة في هذا الموقف، منها مثلاً: درجة حرارة الجو، ولون السجادة، وبعض من يمر بنا من أشخاص، والصوت الصادر

عن موقع عمل قريب منا ، أو أصوات عاصفة في الخارج. ونحن نولف هذه الأمور وفق عملية معقدة لمعالجة المعلومات ، تلك جزء هام من سلوكنا الاجتماعي

كذلك تكون طبيعة عملية اختيار المعلومات واضحة تماماً في مواقف عديدة ، منها اهتمامنا بالقراءة في كتاب أو انشغالنا بالحديث مع صديق أثناء صدور الأصوات التي تصدر من التليفزيون مثلاً. فنحن في هذه الظروف نختار بعض المعلومات التي نوليها اهتمامنا لأنها تساعدنا على الاندماج في الحوار ، بينما نهمل غيرها ، باعتبارها "ضجة" أو "تشويشاً" لا يستحق الالتفات إليه

ونعتبر انشغالنا بأجهزة التواصل الاجتماعي من الأمثلة الأخرى على انتقاء المعلومات واختيارها قبل إرسالها ؛ فنحن نلاحظ أنه ليس من الصعب علينا ، أثناء تلك الفترة ، أن نتابع بعض الفعاليات ، وأن نفهمها بوضوح ، وأن نفتح باب النقاش حولها مع شخص أو أكثر دون أن تضايقنا أو تشتت انتباهنا الفعاليات الأخرى التي تدور حولنا ، بل إنه من الممكن أحياناً الإصغاء إلى الحديث إلى أشخاص في مقاعد خلفية أو على مسافات مسموعة ، دون أن نتحرك من مكاننا أو نتجاهل الشخص الذي بدأنا معه الحديث عبر أجهزة التواصل الاجتماعي. في جانب آخر نستطيع أن نتجاهل تماماً كل ما يحيط بنا ، في الوقت الذي نركز فيه مشاعرنا واهتمامنا فيما ينبغي لنا أن نعمله ونوع الانطباعات التي نتركها لدى الآخرين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

يتضح لنا من هذه الأمثلة أن استخدامنا لأجهزة التواصل الاجتماعي عبارة عن اختيار للمعلومات عبر المصفاء تسمح بمرور بعض اللفاظ والصور ، بينما تعمل على حجب غيرها. وإذا دققنا في الأمر أكثر من ذلك لتكشف لنا أن هذه العملية أكثر تعقيداً مما قد توحي به هذه الطريقة في التفكير ، فنحن نعرف على سبيل المثال أننا لو ركزنا انتباهنا على مصدر المعلومة وتجاهلنا مصادر أخرى ، فإن ما تجاهلناه ظاهرياً نلاحظه بأسلوب آخر ، أو عندما نسمع أسماءنا أو اسم عزيز علينا خلال مهمة الأصوات التي لا يسهل فهمها أثناء الاستخدام

وهذا يحدث عندما يسيطر فضولنا على بقية السلوك، وهناك من الأدلة ما يبين أنك تنتبه لبعض المعلومات ونلاحظ أهميتها دون أن ندرك ذلك، وقد دلت بعض الأبحاث أننا نتذكر معلومات لم نكن ندرك أننا لاحظناها على الإطلاق

وقد أدت معرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الانتباه إلى تبني فكرة "نموذج المصفاة المعدل" طريقة للتفكير في عملية الاختيار، وبين هذا النموذج أن سلوك الإنسان يرتب مصادر البيانات المتنافسة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه، بينما يلاحظ في الوقت نفسه مصادر بيانات أخرى قد يهتم بها دون أن يمي ذلك.

ويعد تفسير المعلومة وجهاً آخر لاستقبال وتفهم المعلومات. فعندما نفسر المعلومة، نجد مدى أهمية كل كلمة وجملته ومناسبة وحدث يصلنا عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو خيالاً، هزلاً أو جدلاً، جديدة أو قديمة، معارضة أو متفقة مع وجهات نظرنا، مسلية أو تسبب الضيق والسأم. حتى التحية العادية العارضة "مرحباً. كيف حالك؟" تتوقف إجابتنا عنها على طبيعة المخاطب رجلاً كان أم سيده، ومدى أهمية ذلك بالنسبة لنا.

إن قيمة المعلومات التي نستخلصها من شيء أو حدث أو كلمة أو ملبس أو إشارة بالنسبة لشخص ما، تتوقف على القواعد التي اكتسبها بالنسبة لمعالجة البيانات، فنحن نعلم مثلاً أن فهم جملة سمعناها يقتضي معرفة بالقواعد الصوتية والأبنية النحوية والدلالية، وتفسير ما تحفيه إشارات أو ملبس خاص يسير وفق عملية مشابهة لما تقدم.

اعود مرة أخرى إلى زيارات خالتي المكوكية أو التي يجب أن تكون كذلك لأجد أنه بدلاً من الذهاب لخالتي قام جهاز الهاتف بإحضارها لي عبر مواقع التواصل الاجتماعي وأجاء ما كنت أعمله لديها من حديث شائق، وشعور متبادل وحوار مفيد دون تشتت فضولي بمعلومات هامشية وهكذا قلل هذا

الجهاز من رياراتي لخالتي تدريجيا حتى انني امضي عاما كاملا لا أراها إلا من خلال الفضاءات الافتراضية

يقول علماء النفس ان تشكيل سلوك الفرد يبدأ مع بدايات حياته ويشط عند سن الخامسة متأثرا بالبيئة التي يعيش فيها ، فيمارس في الغالب سلوكيات مضممة بالفصيلة عندما يكون في بيئة اجتماعية سليمة ،

نعم حالتي قدرت تقدم سني وعجري عن الالتزام بالذهاب الى منزلها في زمن احصر فيه الانتقال بمركبه تعاني من الحصول على مسار سالك بين بقية المركبات وتقبلت سلوكي الالكتروني.

لست الوحيد في سلوكي الالكتروني لقد اصبح المجتمع من خلال سلوكياته مجتمعا شبه افتراضي نتيجة استحواذ مواقع التواصل الاجتماعي على معظم تصرفات افراد المجتمع ، ومواقع التواصل الاجتماعي عبارة عن منظومة من الشبكات الالكترونية تهيء الفرص للمشاركة بأنشاء مواقع خاصة بهم او مواقع عامة يمكن الانضمام اليها

ان مواقع التواصل الاجتماعي ، التي تتيح للأفراد أو الجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي ، أتاح انشاء المواقع الاجتماعية لتصفحها وإمكانية مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو ، وكذلك مكنت مستخدميها من إنشاء المدونات الإلكترونية ، وإجراء المحادثات الفورية وإرسال الرسائل ، ومن مزايا تلك الشبكات الاجتماعية التواصل الفعال بين المشتركين فيها ، وسهولة التعامل معها.

ومواقع التواصل الاجتماعي متعددة ، ولكل موقع افراد وجماعات ، وتعتبر اوائل التسعينيات من القرن الماضي ، هي البداية الحقيقية لظهور المواقع الاجتماعية ، أو التي تسمى شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت ، حين صمم (راندی كونياردز) موقعا اجتماعيا للتواصل مع أصدقائه وزملائه في

ثم بدأت مواقع التواصل الاجتماعي بالانتشار، فظهر موقع "Six Degrees com" عام 1997 م، من أجل وضع ملفات شخصية وخاصة لمستخدمي الموقع مع التعليق على الأخبار الموجودة بالموقع، وتبادل الرسائل النصية بين المستخدمين وتبع هذا الموقع في الظهور عام 2003 م موقع "MySpace.com" ثم ظهر "FaceBook.com"، وهو الموقع الذي يسهل للمستخدمين تبادل الأخبار والمعلومات فيما بينهم وإتاحة الفرصة للأصدقاء للوصول إلى ملفاتهم الخاصة وأصبح موقع الأخير لا يؤثر فقط في نطاق المجتمع الافتراضي، بل أثر على واقع حياة المتعاملين الاجتماعية السياسية والثقافية والدينية. بعد ذلك توالى مواقع التواصل الاجتماعي وتشعبت أدواتها.

أدوات التواصل الاجتماعي،

تقسم أدوات التواصل الاجتماعي إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

- 1 - لشبكات الاجتماعية: مصطلح يستخدم للإشارة إلى المواقع الإلكترونية المستخدمة للاتصال بالغير والتفاعل معهم، وغالباً ما يتم ذلك بشكل غير رسمي، وبالاستناد التام إلى شبكة الإنترنت، ومن أمثلة هذا النوع من الشبكات (الفيس بوك) و (تويتر).
- 2 - شبكات مشاركة الوسائط المقصود بها المواقع الإلكترونية التي تسمح لمستخدميها بمشاركة الفيديو والصور مع الآخرين، كما تسمح لهم بالتعليق على الوسائط الخاصة بهم، وتلك التي يقوم المستخدمون الآخرون بتحميلها على الشبكة، تشمل الأمثلة على تلك الشبكات موقعي (يوتيوب) و (فليكر)

3 - المدونات: ومفردتها مدونة وهي موقع إلكتروني تدار محتوياته وتعرض فيه الموضوعات المضافة إليه أو ما يعرف بالإدخالات بترتيب زمني معكوس، وتسمح لزوار المدونة بالتعليق عليها.

4 - تطبيقات الويكي: هي تطبيقات قائمة على شبكة الإنترنت تسمح لمستخدميها بإضافة المحتويات إلى صفحة الإنترنت أو تنقيح تلك المحتويات، ومن أكثر الأمثلة التواصل الاجتماعي الإلكتروني وهناك العديد من الأدوات الأخرى.

وبعد الإنترنت أحد أهم التقنيات الحديثة التي تعددت استخداماتها في شتى الميادين ونظراً لهذا التعدد في الاستخدام ،قد لا نجد في الأدبيات مفهوماً واحداً للإنترنت، بل تختلف وجهات النظر في تحديد مفهوم الإنترنت وفقاً لطريقة الاستخدام والخدمات التي يستخدم من أجلها، فمنهم من ينظر لها على أنها مكتبة ضخمة ذات مراجع وكتب ودوريات، ومنهم من ينظر لها على أنها وسيلة تسويقية جديدة، والكثير يرونها نظاماً تقنيا ييسر عملية التواصل الاجتماعي

ويرجع تساريخ الإنترنت إلى عام 1969م عندما أنشأت وزارة الدفاع الأمريكية وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARP) وكان الهدف من إنشائها ربط المواقع الحكومية والعسكرية مع بعضها البعض، وهذه أول مراحل تأسيس الإنترنت، وبعد ذلك مر الإنترنت بعدة مراحل، واستخدمت شبكة الإنترنت بصورة موسعة عام 1993م حين تم اختراع الشبكة العنكبوتية (World Wide Web). وفي عام 1996م بدأ العالم بالتواصل الاجتماعي عبر الإنترنت

إن التفاعل الثقافي والعلمي والتكنولوجي و اختراعات الهاتف والتلفزيون والحاسب الآلي وأجهزة الفيديو وشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية والفاكس والألياف البصرية والأقمار الاصطناعية ونظم المعلومات كانت الارهاصات الأولى لاختراع الإنترنت، حتى فرض التطور الهائل في شبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) على المشتغلين في العلوم عامة من دارسين وباحثين

ومستفيدين الاستفادة بالمعلومات التي تقدمها هذه الشبكة. خاصة عند الأخذ بعين الاعتبار سرعة نقل المعلومات، وكميتها الهائلة التي تزداد يوماً بعد يوم، فضلاً عن حداثةها وإمكانية التواصل بين الباحثين في مختلف بقاع الأرض مع الاختصار الوقت والجهد والمال، وتخطي عتبات الزمان والمكان، وتقديم الحقائق المكملة.

تعد شبكة الإنترنت أحد أهم مصادر المعرفة في وقتنا الحالي، فقد وصف جونا (1999م، Joo) شبكة الإنترنت بالتنوع الضخم من أوعية المعلومات التي يتضمن جميع فروع المعرفة الإنسانية، ومن ثم أصبح من اليسير استخدام شبكة الإنترنت في التواصل الاجتماعي والبحث، وغيرها لعوامل عدة، من أهمها سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات الجيدة وسهولة التواصل وسرعتها، بل وفرت شبكة الإنترنت العديد من الخدمات لمستخدميها باختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم واحتياجاتهم وأعمارهم. هذه الخدمات تتصف بأنها توفر الوقت والجهد والتكلفة على الباحثين والطلبة والمنتجين والمستهلكين وعموم المستخدمين للشبكة، من خلال الحصول على المصادر في أي وقت وبأقصى سرعة دون أي تكاليف مادية سوى تكلفة الاتصال بالشبكة. ومن أبرز هذه الخدمات ما يلي:

خدمات الويب

- 1 - تعد خدمة الويب أساس الإنترنت وعماده وبدون وجود الخدمة لا يمكن لأي شخص الاتصال بالشبكة العنكبوتية فهي بمثابة جسر الوصل بين مصادر المعلومات المتوفرة على الإنترنت والمستخدم من جهة، وبين أفراد التواصل الاجتماعي من جهة أخرى و يفيد لبريد الإلكتروني في تبادل الرسائل عبر الإنترنت سواءً كانت نصية أم مصحوية بعناصر متعددة الوسائط مثل الصوت والصورة وغيرها. كما يفيد الباحثين في التواصل فيما بينهم أو مع المختصين في المجالات

المحتلثة في أي مكان في العالم ، مما أحدث نقلة نوعية في لحراك المعرفي الذي أثر على الحراك الاجتماعي. ولم يكن البريد الإلكتروني العامل الوحيد في هذا الحراك وإن كان البداية الحقيقية له إلا أن هناك عدة إجراءات تقنية قدمتها الشبكة العنكبوتية لتقارب الشعوب ونهية سبل التغير لشعوب المحيط المستهلك

2 - تعد خدمة المحادثة الإلكترونية IRC _ Internet Relaty Chat من أكثر خدمات الإنترنت انتشاراً واستخداماً ، حيث تحتل المرتبة الثانية بعد البريد الإلكتروني ؛ نظراً لسهولة استخدامها ومناسبتها للعديد من المجالات المختلفة. هناك عدد كبير من المواقع التي تحوي ما يعرف بغرف المحادثة (Chat Room) ، وكل غرفة من هذه الغرف تبحث في موضوع مختلف يقوم الفرد باختيار الغرفة التي تبحث بالموضوعات التي تناسبه ، كما يمكنه دعوة أفراد آخرين إلى غرفة خاصة للحديث بشكل منفرد. كما أن خدمة (IRC) توفر إمكانية الوصول إلى جميع الأفراد في جميع أنحاء العالم في وقت واحد ، كما أنه يمكن استخدامها كنظام لعقد المؤتمرات ونقل التجارب في المعامل وهي من العوامل الإلكترونية المساعدة في تحفيز الحراك المعرفي بين الشعوب. و تأتي خدمة القوائم البريدية لتؤكد فاعلية شبكة الإنترنت في اختصار الوقت ، باعتبار أن هذه الخدمة تتيح للمستخدم إرسال بريد إلكتروني لمجموعة من الأشخاص ثم تسجيلهم مسبقاً في مجموعة ، بحيث تصل الرسالة إلى جميع المستخدمين في نفس الوقت وبعملية إرسال واحدة لكل وبدل ذلك يضمن المستخدم وصول الرسالة إلى جميع الأشخاص دون جهد يذكر ، وفي وقت قصير كما تعد مجموعات الأخبار إحدى خدمات الإنترنت الهامة ، كونها تتناول موضوعاً محدداً يشمل جميع مستخدمات هذا الموضوع بحيث يختصر الوقت للمهتمين في مجال معين

باستعراض كل ما هو جديد في هذا المجال ويشير بكل من ستر
وبيرسون (Bitter&Pierson,2007) إلى أن مجموعات الأخبار تعتبر
مشابهة لمجموعات النقاش، فمن خلالها تتم مناقشة القصص الساخنة
المرتبطة بموضوع معين بشكل آتي مع أشخاص آخرين لهم نفس
الاهتمام، والفرق بينهما هو أن الرسائل في مجموعات الأخبار لا يتم
إرسالها تلقائياً إلى جميع المشتركين في المجموعة، لكنها ترسل على
شكل لوحة موزعة ليعرضها الآخرون في أي وقت وهي في نفس
الوقت أسلوب مغاير للبريد الإلكتروني كونها مفتوحة للجميع، مما
يتيح التواصل العربي بين المجتمعات بشكل أوسع

3 - لم تقتصر خدمات الإنترنت على الوسائط المسموعة والمكتوبة
فحسب، بل تعدتها إلى مساحة أكبر من التلاقي الفكري بين الشعوب
عن طريق اجتماعات ومؤتمرات الفيديو Video Conferencing، وقد ول
مواعيدها ومحاورها ونتائجها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وبذلك
أحدثت التقنية أسلوباً آخر في الاتصال المرئي بالصوت والصورة ولتشر
الإلكتروني ذي الأهمية الكبرى في توصيل المعلومات وتلاقح الثقافات
وأحداث التغير وإثراء الساحة بمصادر المعلومات المتنوعة في شتى
المجالات من عوامل النشر العربي ووسائل التواصل مع العديد من
المكتبات الإلكترونية مثل مكتبة الكونغرس الأمريكي
www.loc.gov، والمكتبة البريطانية للمصادر
www.library.ubc.ca العلمية، مكتبة تامبسا الأمريكية
www.tbic.lib.fl.us، ومكتبة جامعة هارفارد hollis.harvard.edu
ولمكتبة العربية abooks.tipsclub.com ومكتبة جامعة الأردن
library.ju.edu.jo وغيرها من المكتبات العربية والأجنبية المنتشرة في
شبكة الإنترنت كل ذلك أمكن من خلال الهاتف النقال.

4 - ويمكن توظيف خدمة الانترنت في البحث العلمي من خلال تخصيص منتديات تعنى بالموضوعات العلمية والمنخصصة التي تطرح كل ما هو جديد في التخصصات المختلفة، وتمكن مستخدميها من المشاركة وتبادل الأفكار وتقييم الموضوعات، وإثراء المحتوى بنشر موضوعات ذات صلة بأقسام المنتدى وقد تخصص بعض المنتديات العامة قسماً خاصاً في موضوعات علمية متخصصة ويحذر المحيط المستهلك الساعي إلى التغير من هذه المنتديات يعاب عليها أن المعلومات المستقاة منها قد تكون مجهولة المصدر وربما تكون مجرد رؤية شخصية غير موضوعية من مصادر غير موثوقة،

لقد بدأ الاتصال الرقمي مع بداية استخدام الحاسب الآلي، حيث تبع ذلك إعداد البرامج التي من خلالها تعد الرسائل كنظام ميكروسوفت، كما تواترت برامج مخصصة في إدارة عمل الشبكات وتوفير المسارات الخاصة لكل مستخدم وتنظيم أولويات استخدام قواعد البيانات ومراقبة تشغيل الشبكة ومن أشهر البرامج في هذا الصدد Windows.

خادم الرسائل Message Server يعمل على تبادل الاتصال بين الحاسبات وتبادل أنواع مختلفة من الرسائل الإلكترونية مع إمكانية تبادل الملفات الصوتية والصورية لتحركة Digital Video Qudio graphic وأنواع خدمات لرسائل :

- البريد الإلكتروني E-mail

- التطبيقات الجماعية Work group application

- التطبيقات الموجهة الأهداف Object oriented

- خدمات التوجيه Directory service

برامج الخادم Server software (نظام تشغيل Windows)

- 1 -المعالجة المتوازنة: Symmetric multiprocessing وتمكن من معالجة أي عمل على أكثر من معالج في نفس الوقت.
 - 2 -يخدم أكثر من بيئة عمل Multiple-platform
 - 3 -نظام الملفات المعتمد على تسجيل التغير ويعمل على تأمين وسلامة المعلومات.
- من استخدام الحاسب الآلي وبرامجه في صياغة الرسالة تمكن مجتمع المحيط المستهلك من الوصول إلى مصادر المعرفة والحصول على المعلومات المتعلقة بالرسالة الرقمية مدعومة بالرسوم والصور والإحصاءات ولقطات الفيديو، وهي بذلك تحفز التغير وتوضح إجراءاته.
- وللحاسبات الآلية والبرامج المرتبطة بها من الأنظمة الذكية خصائص في هذا الصدد نذكر منها.
- 1 -أنظمة الذكاء تتصرف منطقياً
 - 2 -أنظمة الذكاء تحل المشكلات المعقدة
 - 3 -أنظمة الذكاء ذات استجابة وقدرة على التكيف
 - 4 -تجعل أنظمة الذكاء من استخدام المعلومات المتوفرة استخداماً فعالاً.
 - 5 -أنظمة الذكاء عالية التفاعل المشترك
- ويعتمد على أنظمة الذكاء في الحصول على مكونات المعرفة وصياغتها بالدقة المطلوبة لإحداث التغير كونها:
- شاملة تسهم في تصحيح المعرفة غير المكتملة
 - مصوبة تسهم في التخلص من الأخطاء
 - إستراتيجية تسهم في حفظ التغيرات الجوهرية
 - تشخيصية أي تشخص الأخطاء

-نبوية تسهم في تحديد الاستجابة المتوقعة

-تقييمية تسهم في تقييم محتوى الرسالة

-استجابية تسهم في نقل المعرفة.

يعتمد مصمم المعرفة الرقمية على بعض النماذج التي تبتكر إستراتيجيات ومنتجات على المستوى الشامل والمحدد بالوحدات النسقية وتسهم في تنمية مهارة الساعين إلى التغير أو مجرد التواصل الاجتماعي؛ ومن هذه النماذج نموذج اليسبي وتروليب 1991 Alessi & Trollip طور اليسبي وتروليب نموذجا لتطوير مواد الرسالة الرقمية الطويلة التي قد تأتي على شكل منظومة علمية أو اجتماعية أو اقتصادية متجاوزة تكتيك الرسائل النصية القصيرة ويتكون النموذج من عشر خطوات وهي.

- 1 -تحديد الحاجات والأهداف Determine needs & goals
- 2 -جمع المصادر Collect resources، حيث إن مكونات الرسالة يجب أن ترقى إلى ثقة المتلقي ويمكن أن تجمع المصادر بالأسلوب الرقمي كذلك.
- 3 -تعلم مضمونات المعرفة المقصودة Learn the content، لأن معرفة مضمونات المعرفة تسهم في مهارة التغير.
- 4 -توليد الأفكار Generate ideas وهنا تبرز أهمية اختيار الفكرة والبحث في تحقيقها من خلال مصادر المعرفة والبيانات الرقمية.
- 5 -تصميم الرسالة المعرفية Design message تسهم برامج الحاسب في كفاءة تصميم الرسالة المعرفية خاصة إذا ما امتلك المصمم القدرة على التفسير ومهارة الحاسب الآلي.
- 6 -التخطيط الانسيابي Flowchart ويسهم في تنظيم الأفكار ضمن إجراءات التغير.

7 - تصميم السيناريو Screenplay displays وهنا تصنف المصارف والمهارات والبيانات المراد نقلها.

8 - برمجة الرسالة المعرفية Program the message، وهنالك العديد من البرامج التي يمكن أن تستخدم في الحاسب الآلي، كما سينصح لاحقاً.

9 - إنتاج المواد المساندة Produce Supporting material، وفي الحاسب الآلي يمكن إدخال الرسوم والصور والصوت والصور المتحركة والأشكال المختلفة بأسلوب مهاري جيد.

10 - التقويم والتعديل Evaluate & revise

ويوصي اليسبي وترولب بأن تتم عملية التصميم والتطوير بهذا الترتيب، ولكنهما يشيران أيضاً إلى أنه من المفيد في بعض الأحيان التبديل بين بعض الخطوات مثل أن يتم جمع المصادر قبل تحديد الأهداف.

والتصميم وفق الخطوات العشر المتتالية ليس بالضرورة أن يتم بشكل خطي فبعد تقويم الخطوات يمكن للمصمم العودة إلى الخطوات السابقة لإدخال التعديلات الضرورية، فإنتاج الرسائل يجب أن يكون بشكل دائري وتجريبي.

إن استخدام الحاسب الآلي في إعداد الرسائل المعرفية الرقمية يمكن المصمم من استخدام عمليات التفكير الأساسية لمواجهة المشاكل والصعوبات، حيث يتم تجميع المعلومات المتعلقة بالصعوبة وتحديد المعلومات الإضافية واقتراح الحلول وإزالة التناقضات، واختيار أفضل الاستجابات من بين عدد من البدائل.

كما أن استخدام الحاسب الآلي في إعداد الرسائل المعرفية الرقمية يمكن المصمم من مهارات التفكير الأساسية لتطوير أفكار جديدة مرتبطة بإدراك مفاهيم مواد معرفية تثري فكرة التغير.

يعمل المصمم للرسالة المعرفية الرقمية على تحديد النموذج والاستراتيجيات المناسبة وإعداد السيناريو وتحويله إلى منتج إلكتروني، ونظم إعداد الرسالة الرقمية متعددة ومتطورة ومتغيرة منها:

1 -معمل المقرر Course Lab يحول الرسائل الإعلامية وغيرها من صورتها العادية إلى رسائل رقمية.

2 -برنامج تأليف الوسائل المتعددة Author ware وهو من البرمج الرائدة في هذا المجال.

3 -Exe لتصميم الرسالة بصورة إلكترونية تفاعلية، وهناك العديد من المعايير التي تستخدم في التثقيف الإلكتروني، ومنها معايير IEEE-IOM Electrical and Electronics The Institute of Engineers وهو معيار لمنظمة دولية تهتم بالتطوير في مجال هندسة الحاسب الآلي والتقنية والاتصالات والطاقة الكهربائية.

إن أفضل المعايير في مجال إعداد الرسائل المعرفية والإعلامية معايير سكورم (Sharable Content object Reference Model (scorm

وقد بني معيار سكورم Scorm على شكل نموذج يجمع بين المحتوى والأشياء في تصميم الرسالة ويمكن الاستفادة منه هنا في تصميم الرسالة سواء أكانت رسالة معرفية مباشرة أو رسالة معرفية إعلامية، فالأسس لها واحدة والنموذج يهيئ للمصمم الماهر التوافقية في الأنظمة والاستمرارية في استخدام المحتوى ومكوناته.

| | |
|-------------------|------------------|
| Metadata | -بيانات البيانات |
| Content Structure | -بنية المحتوى |
| Content Packages | -حزم المحتوى |
| Sequencing | -التسلسل |

استخدام نموذج مذكور في تصميم الرسائل المعرفية الرقمية يمكن المصمم من تجزئة المحتوى الرقمي إلى وحدات مثل النصوص والرسوم والصور والتسجيلات الصوتية والخرائط ولقطات الفيديو وهذه تدعم الأثر الاتصالي عن طريق:

- 1 - إعداد برامج العرض التقديمية البور بوينت.
 - 2 - إنشاء الأشكال وإضافة الرسوم.
 - 3 - إدراج الأصوات والأفلام.
 - 4 - إعداد الجداول الحسابية والرسوم البيانية.
- من مقومات انتشار الرسائل حول الكرة الأرضية، كما أسفد تطوير الشبكة العالمية العنكبوتية التي تشمل العديد من الملحقات.
- المتصفحات: وهي عبارة عن برنامج يعرض الوثائق الموجودة على الشبكة.
 - النص المترابط: ومنها لغة ترميز النصوص المترابطة وهذه لغة ترميز النصوص المترابطة HTML ومن متطلبات النص المترابط معالج النص لإدخال الرموز ومحرر رسم للتحكم بالصورة ومستعرض لعرض الوثائق.
 - ومن خدمات الانترنت التي دعمت نشر الرسالة المعرفية الرقمية التي كان لها دور رائد في الحركة الشعبية أو ما يعرف بالربيع العربي :

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1 - البريد الإلكتروني | E-mail |
| 2 - الفيس بوك | Face book |
| 3 - اسكايب | Sky be |
| 4 - ماسنجر | Messenger |
| 5 - تويتر | Twitter |
| 6 - الفلكر | Flicker |

- | | |
|-----------|----------------------|
| My space | 7 - ماي سبيس |
| Flogger | 8 - فيلوجر |
| Orkut | 9 - أوركت |
| Hi5 | 10 - هاي فايف |
| You tube | 11 - يوتيوب |
| Wikipedia | 12 - ويكيبيديا |
| Whats App | 13 الواتس آب |
| Kik | 14 - كيك |
| Snap Chat | 15 - سناب شات |
| Tango | 16 - تانغو |
| +Google | 17 - قوقل بلس |
| Instagram | 18 - انستغرام |
| BBM | 19 - بلاك بيري مسنجر |
| Viber | 20 - فايبر |
| Path | 21 - باث |

الوسائط المتعددة

عُرفت الوسائط المتعددة بأنها تكامل الصورة أو الصوت والرسوم المتحركة والنصوص من خلال برنامج حاسوبي واحد. وذكر بأنها تكامل الحاسب الآلي مع وسائط إلكترونية أخرى لتقديم المعلومات على شكل الأقراص المدمجة، وعرض الموسوعات الإلكترونية، وقد عرف هودجر 1993 Hodges الوسائط المتعددة بأنها تكون من الصور والصوت والنصوص. والرسوم وجميعها تتفاعل لتعطي القدرة الفاعلة للوسائط المتعددة.

وضع فوحيان Voughan أن الوسائط المتعددة هي أي تكوين من الصور، والرسوم الفنية، والصوت والرسوم المتحركة، والفيديو عن طريق لحاسب الآلي أو، أية وسيلة إلكترونية.

وعرف الشاعر الوسائط المتعددة بأنها مجموعة من الوسائل المرئية والمسموعة المصممة وفق هدف تعليمي اتصالي محدد وفق الموقف التعليمي أو الاتصالي المراد تفسيره.

في مجال تطوير نظم الوسائط المتعددة استخدام فاعل لتقنيات صناعة المعلومات والاتصالات على النحو التالي:

1 - تقنيات تأليف برمجيات الوسائط المتعددة التي تتيح إخراج الرسائل إلكترونياً مدعومة بكافة الوسائط التي توصل الرسالة للمتلقي من نص رقمي وصورته ورسوم متحركة، فضلاً عن سهولة التجوال داخل المحتوى من خلال آليات البحث والفهرسة الموضوعية، بالإضافة إلى توفير الوظائف التفاعلية بين الرسالة ومتلقيها.

2 - تقنيات المحاكاة Simulation، وكذلك تقنيات الواقع الافتراضي Virtual Reality اللتان تمكنان من تزويد مصمم الرسالة الرقمية بالإجراء التجريبي.

3 - تقنيات الويب من خلال الإنترنت التي تسهم في إيصال الرسالة الرقمية إلى متلقيها في أي وقت.

4 - تقنيات نظم استخلاص المعلومات Information Retrieval Systems التي تمكن مصمم الرسالة من التقيب خلال قواعد البيانات الضخمة المتاحة على شبكة المعلومات وأهمها الإنترنت.

استخدام الحاسب الآلي لتصميم الرسائل الرقمية طريقة إبداعية لتقديم فرص اتصالية وتفاعل نشط يجسده الأثر الاتصالي الدقيق والسريع والمواكب للحراك المعرفي المؤثر في الحراك الاجتماعي.

مؤتمرات الفيديو video conference أسلوب اتصالي مرئي من خلال الإنترنت ويجمع في مميزاتة نقل الصوت والصورة، حيث يعقد المؤتمرات لمجموعات في أي مكان من العالم عن طريق هذه التقنية التي تمكن الجميع من مشاهدة بعضهم عن طريق كاميرات الويب، وتمثل قاعدة اجتماع افتراضية ويتطلب الأمر حيزاً كروياً ذا سعة عالية.

5 - المنتديات: هي تطبيقات متوفرة على شبكة الإنترنت تسمح لمجموعات من المشاركين بالتحاور حول موضوعات محددة والتنافس فيها. واليوم أضحت تطبيق مفهوم الوسائط المتعددة مطلباً لا ثراء الرسائل ودعم الأفكار وتوضيح الصورة وتفسير الموضوع، كما أنها وطّمت في الرسائل عبر مواقع التواصل الاجتماعي للبرهان على الأحداث وزيادة مساحة النشر.

مبادئ التسويق الرقمي والسلوك الإنساني

الفصل الثاني الانترنت

2



الفصل الثاني

الانترنت

لا شك ان الجميع يدرك ان شبكة الانترنت وفرت العديد من الخدمات لمستخدميها باختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم واحياجاتهم و أعمارهم وكذلك ندرك ان هذه الخدمات تتصف بأنها توفر الوقت والجهد والتكلفة على الباحثين ولصبة وعموم المستخدمين للشبكة، من خلال الحصول على المصادر في أي وقت وبأقصى سرعة دون أي تكاليف مادية سوى تكلفة الاتصال بالشبكة ولهمنا في اهتماماتنا اليومية نركز على خدمة أو اثنتين ونعرج على بقية الخدمات عند الحاجة لذلك، ومن أبرز هذه الخدمات التي تمدنا بخدمات لتواصل الاجتماعي ما يلي:

خدمة الويب (WEB) الشبكة العنكبوتية

هي مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معاً، وتحتوي هذه الوثائق على معلومات متنوعة قد تكون مكتوبة أو مسموعة أو مرئية، أو كل ذلك معاً، أو على هيئة فيديو من خلال اعتمادها على الوسائط المتعددة. وهذه الوثائق والمصادر تكون مرتبطة مع بعضها البعض عن طريق روابط فائقة (Hyperlinks) وعناوين انترنت خاصة (Uniform Resource Locators URLs). ولعل أهم ما يميز هذه الخدمة قدرتها الهائلة على البحث عن المعلومات بطريقة غير مكلفة نسبياً، كما يمكن الاستفادة منها في العملية التعليمية (أشتيوم و عليان، 2010م).

ولتنفيذ خدمة الويب يحتاج المستخدم إلى برنامج يدعى المستعرض Browser. فعندما يختار المستخدم بصفحة الويب يقوم هذا البرنامج بالاتصال بمخدم الويب المناسب ليحصل على نسخة من هذه الصفحة وعند وصولها إلى

حساب المستخدم يقوم البرنامج بعرضها. وتتوفر على الإنترنت الكثير من مستعرضات الويب المجانية، ولعل من أشهرها برنامجي Internet Explorer الذي طورته شركة Microsoft وبرنامج Netscape الذي طورته شركة Netscape Communications (الكي وآخرون، 1421هـ).

البريد الإلكتروني (E-Mail):

البريد الإلكتروني أحد وسائل التواصل الاجتماعي ويخيد في تبادل الرسائل عبر الإنترنت سواء كانت نصية أو مصحوبة بعناصر متعددة الوسائط مثل الصوت والصورة وغيرها. كما يقيد الباحثين في التواصل فيما بينهم أو مع المختصين في مجالات المختلفة في أي مكان في العالم، بالإضافة إلى استعادتهم منه في إرسال الاستبيانات الخاصة ببحوثهم ليتم تعبئتها من المختصين أو المعنيين بالبحث ومن ثم إعادتها لهم.

ويضيف المؤسس (1423هـ)، أنه من خلال هذه الخدمة يستطيع فكر من المرسل والمتلقي أن يرسل رسالة إلى أي مكان في العالم خلال لحظات مع ضمان وصولها، ومما يميز هذه الخدمة عند مقارنتها بالتلفون سهولة حفظ السجلات وتجنب الاتصالات الخارجية وإرسال الرسائل في أي وقت دون النظر إلى هارق التوقيت. كما يشير كل من بيتر وبيرسون (Bitter&Pierson, 2007) إلى أنه بقدر سهولة استخدام البريد الإلكتروني لدرجة أن المستخدمين المبتدئين قد يتقنونه، ومع بعض الوعي تجاه مسائل الخصوصية والسرية التي قد تؤثر على استخدامه، فإن البريد الإلكتروني يمكن أن يوظف بنجاح في التخطيط والتعليم بين المعلمين والطلبة والخبراء على نطاق عالمي.

وتتمثل أهمية البريد الإلكتروني في التعليم كما وصحتها إسماعيل (2001م، 267) فيما يلي:

أ - إيجاد علاقات ايجابية ودائمة بين المعلمين والطلاب.

- ب - إعادة تشكيل أساليب الاتصال والفهم بين الإدارة المدرسية و وليء أمور الطلاب
- ج - وسيلة اتصال بين الباحثين والكلية والمدارس للحصول على المعلومات وتبادل النتائج والمساعدة في حل المشكلات التعليمية
- د - توفير حوار مفتوح بين الطلاب ومعلميهم لمناقشة الدروس التعليمية بعيداً عن جوقات الدراسة التقليدي
- هـ - يساعد على تمديد الوقت المخصص للمناقشات التعليمية التي تتم في قاعات الدراسة .
- و - مبادرة الطلاب بالاتصال بمعلميهم والإدارة التعليمية لمناقشتهم في قضايا تعليمية مهمة وهادفة تعليمياً.
- ز - كما للبريد الإلكتروني مزايا، فإن هناك بعض السلبيات ولعل من أبرزها ما لخصه عطار وكنساره (2002م ، 480) كما يلي:
- أ - استقبال زخم من الرسائل قد لا تتناسب مع عادات وتقاليد مجتمعنا الإسلامي وديننا الحنيف، وميولنا وتخصصنا ورغباتنا، فتكون عائقاً لاستقبال رسائلنا المهمة.
- ب - يستغرق مستخدم البريد الإلكتروني وقتاً طويلاً لفرز الرسائل الواردة إلى بريده والرد عليها.

خدمة المحادثة (Internet Relay Chat IRC)

وهي عبارة عن اتصال يتم بين شخصين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل تحديث بشكل مباشر، وهذه المحادثة ثلاثة أنواع وهي المحادثة الكتابية، أو لصوتية. أو حتى عن طريق الصوت والصورة معاً، وتتم هذه العملية عن طريق برنامج معين يجتمع من خلالها المستخدمون من أنحاء متفرقة حول العالم لتبادل الكلمات المكتوبة والمنطوقة. وهناك عدد كبير من مواقع المحادثة التي تحوي ما

يعرف بغرف المحادثة (Chat Room)، وكل غرفة من هذه الغرف تبحث في موضوع مختلف يقوم الفرد باختيار الغرفة التي تبحث بالموضوعات التي تأسسه كما يمكنه دعوة أفراد آخرين إلى غرفة خاصة للحديث بشكل مستمر (اشتية وعليان، 2010م)

ويوضح الموسى (1428هـ) هذه الخدمة في مثال بسيط، فقد وصف البرنامج بمثابة المحطة الخيالية في الانترنت لتجميع المستخدمين من أنحاء العالم للحدث مع بعضهم البعض، فعلى سبيل المثال، يمكن للطالبات في كلية التربية للبنات في الرياض وكلية التربية في الدمام إجراء اجتماع مع طالبات من كلية التربية في مدينة جدة لنقاش في مسألة علمية، هذا بالإضافة إلى إمكانية الاتصال بالصوت والصورة في نفس الوقت (الموسى، 1428هـ).

ويعد كثير من الباحثين أن هذه الخدمة تأتي في المرحلة الثانية من حيث كثرة الاستخدام بعد البريد الإلكتروني وذلك راجع إلى عدة مميزات لخصها كل من عثمان وعوض (2007م) في النقاط التالية:

أ - أن خدمة (IRC) توفر إمكانية الوصول إلى جميع الأفراد في جميع أنحاء العالم في وقت واحد، كما أنه يمكن استخدامها كنظام لعقد المؤتمرات بين ذوي الاهتمامات المشتركة.

ب - إمكانية استخدامها لاستضافة عالم أو أستاذ من أي مكان بالعالم للالتقاء به وإلقاء محاضراته على المعلمين.

ج - يمكن استخدام خدمة المحادثة لعقد الاجتماعات بين المعلمين والمديرين والإدارات التعليمية على المستويين المحلي والدولي لتبادل وجهات النظر فيما يحقق الرقي بمستوى الخدمات التعليمية والإدارة التربوية.

د - عقد الدورات العلمية عبر الإنترنت، حيث يمكن للمعلم متابعة تلك الدورات وهو في منزله ثم يمكن أن يحصل على شهادة.

القوائم البريدية

يصف اشتيوم وعليان (2010م) القوائم البريدية بأنها عبارة عن مجموعة من العدوين البريدية التي تحتوي على عنوان بريدي واحد يقوم بتحويل جميع الرسائل المرسلة إليه إلى كل عنوان في القائمة ورغم أن هناك بعض البوائج تعمل كمجموعات مناقشة ، إلا أن بعضها يستعمل في المقام الأول لتوزيع المعلومات

إن توظيف خدمة القوائم البريدية في العملية التعليمية له دور كبير في دعمها وتطويرها ، كما ذكر كل من عثمان وعوض (2007م ، ب) دور هذه لخدمة الفعال عند استخدامها في جمع كل الطلاب المسجلين في مادة ما تحت مجموعة واحدة وتبادل الآراء ووجهات النظر ، وكذلك يمكن للأستاذ وضع قائمة خاصة به تشمل على أسماء الطلاب وعناوينهم بحيث يتم إرسال الواجبات المنزلية ومتطلبات المادة عبر هذه القائمة. هذا بالإضافة إلى التسجيل في القوائم العلمية العالمية للاستفادة من خبرات المختصين في المجالات المختلفة ، وكذلك التسجيل في قوائم خاصة بطلاب من جامعات أخرى ، أو أن يسجل أعضاء هيئة التدريس بقوائم خاصة بزملائهم في التخصص لتبادل وجهات النظر.

مجموعات الأخبار Usenet أو Newsgroup.

تعد مجموعات الأخبار مشابهة لمجموعات النقاش ، فمن خلالها تتم مناقشة القضايا الساخنة المرتبطة بموضوع معين بشكل آني مع أشخاص آخرين لهم نفس الاهتمام ، والفرق بينهما هو أن الرسائل في مجموعات الأخبار لا يتم إرسالها تلقائياً إلى جميع المشتركين في المجموعة ، لكنها ترسل على شكل لوحة موحدة موحدة ليستعرضها الآخرون في أي وقت يتر وييرسون (Bitter&Picerson,2007)

ويشير كل من عثمان وعوض (2007م ، ب) إلى أن ما يميز مجموعات الأخبار هو أن كل مجموعة تركز على موضوع معين ، وهي مرتبة بشكل هرمي لتيسير العثور عليها وينقسم كل هرمية إلى فروع ثانوية على سبيل المثال من هذه

لهرميات التي يندرج تحتها فروع أخرى ماييلي: comp وتعني كمبيوتر ، Sci وتعني علوم ، Rec وتعني استراحة وترفيه ، Soc وتعني مسائل اجتماعية ، و News وتعني أخبار

محركات البحث Search Engine

إن محركات البحث التي هي عبارة عن برامج على الشبكة العالمية ، تعمل بمثابة دليل أو (موظف مكتبة) ، يستطيع أن يعطيك الإجابة السريعة على العنوان الذي تبحث عنه من خلال كتابة كلمة أو عدة كلمات (مفتاحية) لهذا الموضوع ، من ناحية احتمال كونه موجودا أم لا. وإذا كان العنوان موجودا فإنه سوف يعطيك تفاصيله ويمكنك منه

ويشير كل من بيتر وبيرسون (Bitter&Pierson,2007) إلى أن محركات البحث ومحاولات البحث في الحقيقة عبارة عن فهرس هائلة من مواقع المعلومات التي تم حشدها من قبل برامج حاسوب مصممة للبحث عن هذه المصادر بطريقة تلقائية كما تسمح مواقع محركات البحث بإدخال كلمات أساسية أو رموز بحث لتقود لبحث ضمن الفهارس. وجميع محركات البحث المتوفرة تختلف تبعاً للحجم والسرعة والخيارات وكيفية فهرسة المستندات. وهناك العديد من محركات البحث المشهورة على سبيل المثال (Dogpile, AltaVista, Lycos, Excite, Google).

وقد أطلقت شركة جوجل (Google) في إطار تخصيص الخدمات التي تقدمها للبحث العلمي وباحثيه والأوساط الأكاديمية ، محرك بحث يشمل فقط مقالات علمية وأبحاثا على شبكة الإنترنت. ويتيح هذا المحرك المتوفر في موقع (www.scholar.google.com) لطلبة والباحثين الحصول على نتائج بحث تخص مجالات تخصصهم على اختلافها

وكانت شركة هوجل (Google) قد أطلقت في شهر نوفمبر 2004 م برنامجاً يتيح لدور النشر تخزين الكتب الصادرة عنها، وإضافتها إلى فهرس محرك البحث وإتاحة المجال أمام المستخدمين للاطلاع على مصموم كتاب معين قرر أن يذهبوا إلى المكتبات لشراؤه (القليب، 2007م)

خدمة نقل الملفات (FTP File transfer protocol):

ويقصد بها البروتوكول الخاص بنقل الملفات من الإنترنت إلى حاسب شخصي أو العكس، وقد عرفها كل من بيتر وبيرسون (Bitter&Pierson, 2007) بأنها "مجموعة من قواعد الانترنت تحكم إرسال الملفات من جهاز حاسوب إلى آخر"

وتعد خدمة نقل الملفات (FTP) من أهم خدمات الانترنت حيث تمكن مستخدميها من نقل الملفات بصيغها المختلفة سواء كانت برنامجاً مكتوباً أو رسوماً هندسية أو فنية أو ملفات تحوي وسائط متعددة تحتوي صوراً وأصواتاً، خلال ستعرض ملفات وصفحات الانترنت كما يمكن توظيف هذه الخدمة في العملية التعليمية من خلال إتاحة الفرصة لتبادل المعلومات والبيانات بواسطة الملفات الالكترونية بين المعلمين والمدارس وإدارات التعليم فيما يتعلق بالامتحانات والمحتوى التعليمي والأنشطة المختلفة (اشتويو وعليان، 2010م).

برنامج الاتصال بالحاسوب التيل نيت: Telnet:

تسمح هذه الخدمة بالدخول إلى فهارس المكتبات المتاحة على شبكة الانترنت وهذا يعني توفير بيانات كاملة عن مصادر المعلومات المتوفرة في هذه المكتبات (حسن، 2002). ويضيف كل من بيتر وبيرسون (Bitter & Pierson, 2007) أنها طريقة أخرى للوصول إلى أنظمة الحاسوب البعيدة. وبدلاً من تحميل الملفات بواسطة FTP، فإن برنامج الاتصال بالحاسوب Telnet يسمح بالدخول إلى النظم الأخرى واستخدام البرامج المختلفة فيها مثل قواعد البيانات

ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة في العملية التعليمية من خلال بعض التطبيقات كإضافة بيانات جديدة في بعض الملفات بواسطة الشبكة الالكترونية ، وتمكين الطالب المتغيب من التعرف على الواجبات المدرسية عندما يتصل عبر الانترنت بموقع المدرسة ، وكذلك يمكن لجميع المعلمين لإطلاع على كافة التلاميذ دون الحاجة لطباعة الأوراق وتكديسها ، بالإضافة إلى تواصل أولياء الأمور مع المدرسة من خلال الاتصال بموقع المدرسة وتسجيل الملاحظات سواء السلبية منها أو الإيجابية (اشتية وعليان، 2010م).

المواقع المختصة بالبحوث والدراسات

وهي خدمة تزود الباحثين بالبحوث والدراسات العلمية وملخصات رسائل الماجستير والدكتوراه والبحوث والوثائق والمخطوطات وما يتعلق بالمؤتمرات والندوات التخصصية من نشرات علمية وإخبارية كتاريخ وزمن ومكان انعقادها (عطار وكنساره، 2002م)

وهناك العديد من المواقع المتخصصة بالموضوعات العلمية في شتى المجالات ، وتفيد الباحثين في تقديم المصادر العلمية المختلفة لهم سواء كانت كتباً أو أبحاثاً أو رسائل أو دوريات وغيرها. ولعل من أكثر المواقع العلمية المتخصصة التي يزورها الطلاب بشكل مستمر ، موقع (إريك Eric) وهو موقع يحتوي على أبحاث، ودراسات ، ومجلات أجنبية مختصة تفيد الباحثين في المجالات التربوية والاجتماعية وكذلك موقع (نول Knol) وهو أحد إصدارات (غوغل Google) ويتضمن مقالات وموضوعات متنوعة ودراسات وبحوث وغيرها ، يقوم بكتبتها الخبراء والمختصون في المجالات المختلفة ونشرها عبر هذا الموقع ، ويتميز الموقع بأنه يدعم اللغة العربية ، كما يمكن للباحث أن يعلق على المقالات ويقيمها ويتواصل مع الخبراء والمختصين. ومن المواقع المختصة بالبحوث والمقالات والدراسات العلمية موقع (سلايد شير، Slideshare) وهو موقع يمكن الخبراء والمختصين من نشر العروض التقديمية (Power point) ومشاركتها مع الآخرين

بحيث يتم التعليق عليها وتقييمها ، ومن ثم يمكن للباحثين الاطلاع عليها والاستفادة من محتوياتها ، أو الاستفادة من القوالب الجاهزة في حل احتاج لبحث إلى قوالب تعرض موضوع لديه. وعلى الرغم من أن أغلب الموقع لسابقة تعد من تقنيات الويب2 أو الشبكات الاجتماعية لطابعها التشاركي ، إلا أنه ورد ذكرها هنا لأنها مختصة بموضوعات البحث العلمي بشكل أكبر

اجتماعات ومؤتمرات الفيديو Video conferencing

يشير كل من عطار وكنساره (2002م) إلى أن هذه الخدمة تتم من خلال الاتصال المباشر بين مستخدمي الشبكة ، وتمكنهم من الحوار والمناقشة حول بعض القضايا العلمية والسياسية والاجتماعية والأدبية ، باستخدام الصوت والصورة لجميع المشاركين من مواقعهم المختلفة ، بحيث يستمعون ويثهدون بعضهم البعض في آن واحد .

ومؤتمرات الفيديو فوائد تربوية كثيرة كمقد الاجتماعات باستخدام الصوت والصورة بين أفراد الاهتمام المشترك ، واستضافة الخبراء المتخصصين في جميع المجالات من جميع أنحاء العالم لمناقشتهم في خبراتهم وأبحاثهم العلمية ، هذا بالإضافة لتوفير الوقت اللازم لنقل المعلومات والتعرف على الآراء والأفكار لمناقشتها بشكل يميزها عن الوسائل التقليدية الأخرى وانخفاض تكاليف هذا النوع من المؤتمرات مقارنة بحضور الخبراء والمتخصصين ورود التربية إلى أماكن الاجتماعات والمؤتمرات العلمية. كما تتيح هذه الخدمة الفرصة للمعلمين والطلاب الاشتراك في الندوات والدورات التعليمية من أماكن مختلفة بالإضافة إلى عرض بعض التجارب العلمية مثل العمليات الطبية وغيرها خاصة في مكنت مكنته (اشتيوه وعليان، 2010م).

خدمة المستطلع Gopher

وهو نظام يعنى بالحصول عن المعلومات والتقنيش منها من خلال الوثائق المتصلة في الموضوع، حيث يستطيع الفرد المتصل بهذه الخدمة الحصول على المعلومات المطلوبة من خلال الوصول إلى المكتبات الكثيرة الموجودة حول العالم والحصول على ملخصات البحوث. عن طريق تحديد الصفحات المختارة في البحث وذلك بعرض القوائم التي تم اختيارها وفق الرقم الخاص بها من قائمة الأرقام بواسطة النقر بالمؤشر لاختيار العنوان المناسب بالإضافة إلى إمكانية حفظ المعلومات وطبعها وإرسالها (الشهران ، 2003م)

النشر الإلكتروني،

وهي إحدى خدمات الانترنت التي تمكن أعضاء هيئة التدريس والطلاب في الجامعات والمدارس من نشر صفحات خاصة بهم على الانترنت، وقد تحتوي هذه الصفحات على المادة التعليمية للموضوعات الدراسية والأبحاث العلمية، والأنشطة التعليمية والاجتماعية والثقافية وغيرها، ومن ثم يتمكن أي فرد في العالم من قراءة المعلومات المنشورة، وبذلك تتحقق المشاركة في التنمية المعلوماتية مما يساعد على التفاعل معها والاستفادة منها (إسماعيل ، 2001م).

ويتميز النشر الإلكتروني بالتوفير في تكاليف الاستخدام الورقي، وخفض تكاليف المراجعة والتعديل والحذف والإضافة، وسهولة الاطلاع والبحث، وسرعة الوصول إلى المعلومات المطلوبة (عطار وكنساره ، 2002م).

معوقات استخدام خدمات الانترنت

إن توظيف شبكة الانترنت لأغراض علمية وتربوية لها مزاياها عديدة لني لا تحصى على أحد، إلا أن هناك بعض الصعوبات والمعوقات المادية والبشرية التي تحد من إمكانية الاستفادة من هذه التقنية وجني ثمارها في مجالات التربية والتعليم. هذه الصعوبات والمعوقات قد تقرب نعمة التقنية إلى نعمة تجعل

المستخدمين من طلاب وباحثين ومختصين يحجمون عن التعامل معها وأسند مهم في العديد من المجالات خصوصاً في مجال البحث العلمي، من أبرز هذه المعوقات والصعوبات ما يلي.

الوقت

مستخدم الإنترنت يحتاج إلى الصورة والصوت ومن المعلوم أن الوقت لمحتاج للحصول على الصوت أو الصورة أو الفيديو أو الملفات الكبيرة هو أصعب وقت المحتج للحصول على نص كتابي (الموسى، 1428هـ) هذه الملفات المتصمنة لصوت والصورة قد تستغرق وقتاً طويلاً لتحميلها خاصة مع أجهزة الحواسيب التي تستخدم الموصل (Modem) الذي تبلغ سرعته 56 كبت، مما يؤدي إلى اتجاه سلبى نحو استخدام الانترنت (أشتيوه وعليان، 2010م).

الدخول إلى الأماكن الممنوعة

إن الأمن الفكري والأخلاقي والاجتماعي والسياسي من أهم المبادئ التي تركزها المؤسسات التربوية والتعليمية، وباعتبار أن الاشتراك في شبكة الانترنت ليس حصراً على فئة معينة مثقفة وواعية للاستخدام فقد يكون من أهم المعوقات الدخول إلى بعض المواقع التي لا تعترف بالقيم والأحلاق والدين، لذا يجب توعية الطلاب بخطورة مثل هذه المواقع وأضرارها (عثمان وعوض، 2007م. ب)

كثرة أدوات البحث

إن التوسع في استخدام شبكة الإنترنت أدى إلى تنوع المعلومات على صفحات الإنترنت من دعائية وثقافية واقتصادية وتعليمية وغيرها، ومن ثم أصبحت عملية البحث في الانترنت صعبة نوعاً ما .

ومن المشكلات أو العوائق التي تقف أمام مستخدمي شبكة الإنترنت هي كثرة أدوات البحث في الإنترنت التي تعد بمثابة البحث في مكتبة كبيرة، لا أن

بعض أدوات البحث بدأت تتخصص شيئاً فشيئاً فأصبح هناك برامج حديثة تقوم بالبحث في أكثر من أداة في آن واحد (الموسى، 1423 هـ).

المشكلات الفنية

إن الانقطاع في أثناء البحث والتصفح وإرسال الرسائل لسبب في أو غيره مشكلة تواجهها المجتمعات في الوقت الحاضر، مما يضطر المستخدم إلى الرجوع مرة أخرى إلى الشبكة وقد يفقد البيانات التي كتبها وفي معظم الأحيان يكون من الصعب الدخول إلى الشبكة أو الرجوع إلى مواقع البحث التي كان يتصفح فيها (عثمان وعوض، 2007م، ب).

و من الضروري أخذ المشكلات الفنية بعين الاعتبار والتخطيط لمواجهتها والتغلب عليها ، فقد يواجه المتلقين بعض المشكلات أثناء استخدام الانترنت وليس لديهم الخبرة الكافية لحل هذه المشكلات ،بالإضافة إلى عدم توفر الدعم الفني الذي يقدم حلولاً لهذه المشكلات (الدجاني و وهبة ، 2001).

ضعف المهارات الفنية

إن الإنسان بطبيعته لا يحب تغيير ما ، اعتاد عليه ، بل يقاوم بأساليب مختلفة وهذا السلوك ليس المقاومة بمعناها العنيف بل يتخذ شكل الممانعة والسلبية تجاه التغيير ، هذا سببه إما التمسك بالأساليب القديمة السائدة أو عدم الرغبة في التكيف مع الأساليب والتقنيات الحديثة أو الشعور بعدم الاهتمام وعدم المبالاة نحو التغييرات الجديدة (الفنتوخ والسلطان، 1420هـ)

ويستحوذ مواقع التواصل الاجتماعي ووسائله على اهتمامات الكثير اصبح من لا يملك هذه المواقع خارج دائرة الاهتمام الشخصي ولك ضعف المهارة التقنية لدى بعض المستخدمين تعد أحد أهم المعوقات في استخدام شبكة الانترنت و معظم المستخدمين يحشون من التكنولوجيا ويشعرون بالارتياح حيال لأساليب التقليدية الخاصة بهم جهلاً منهم بالفائدة التي تجنى من التعامل معها ويشير كل

من الدجائي و وهبة(2001م) إلى أن هناك حاجة للتأهيل ليتمكن الجميع من التعامل الصحيح مع الإنترنت والقدرة على التعامل مع المشكلات الفنية الطارئة

عدم الدقة

إن ما يميز النشر التقليدي عن النشر الإلكتروني والإنترنت ميزة الحدود وهذه ميزة نسبية على كل حال، لكنها مهمة كون أي إنسان ، بفض السطر عن ثقافته ودرجته العلمية ، يمكنه النشر على الإنترنت دون رقابة ودون حشية مخاطر الفشل في النشر التقليدي، أو أن ما ينشره سيمر على آخرين يقومون هذا العمل ويحددون مدى نجاحه ، فبإمكان أي إنسان استئجار موقع على الإنترنت أو حتى لبحث عن موقع بالمجان وينشر فيه أفكاره (القليب2007).

من من يحصل على المعلومة من الإنترنت قد يجزم بصوابها وصحتها وهذا خطأ ، باعتبار أن هناك مواقع غير معروفة أو مشبوهة، لذا يجب تحري مدى دقة المعلومات قبل اعتمادها أو تصديقها (عثمان وعوض، 2007 م، ب) .

وتفادياً لهذه الإشكالية ، ينبغي للمتلقي مقارنة المعلومات التي حصل عليها مع مواقع مصدريه أخرى، وإلا أضع المستخدم وقته بلا فائدة تذكر، وهذا يتطلب تدريباً جيداً، واتقاناً راقياً لاستخدام شبكة الإنترنت، والتعامل معها بما يتكفل تحقيق أعلى نسبة من الفائدة المعرفية والبحثية(الشماس، 2005).

إن العوائق المالية أو الفنية ليست هي الأسباب الرئيسة التي تحد من استخدام التقنية ، فالعنصر البشري له أثر كبير في ذلك فقد يكون هناك عروف من قبل البعض نتيجة عدم الوعي بأهمية هذه التقنية ، أو عدم القدرة على استخدام الإنترنت ، أو الافتقار إلى مهارات استخدام الحاسوب (عثمان وعوض، 2007م، ب)

اللغة

إن معظم المعلومات المتوفرة على شبكة الانترنت مكتوبة باللغة الإنجليزية بالإضافة إلى اللغات الأخرى، أما المعلومات المكتوبة باللغة العربية فيها لا تتجاوز ما نسبته 1% (أشتيويو وعليان، 2010م).

ونظر: لأن معظم البحوث المكتوبة في الإنترنت باللغة الانجليزية، لذا فإن الاستفادة الكاملة من هذه الشبكة ستكون من نصيب من يتقن اللغة وهم أقلية قليلة. لذا يجب التأهيل في اللغة من جانب، مع ضرورة بناء قواعد بيانات باللغة العربية لكي يتسنى للجميع الاستفادة من تلك الشبكة من جانب آخر (عتمان وعوض، 2007م، ب).

و هناك العديد من البرامج المختصة في الترجمة وتحويل اللغات ، بالإضافة إلى المواقع المختصة لترجمة اللغات الأجنبية إلى العربية والعكس ، إلا أن المسألة تظل عائقاً باعتبار أن العديد من تلك البرامج والمواقع لا تقدم ترجمة دقيقة. ناهيك عن المصطلحات المتخصصة التي قد يجدها المستخدم العادي مستعصية على الفهم دون محاولة تفسيرها أو الإشارة إلى معناها بشكل من الأشكال مما يجعلها غير واضحة حتى للمستخدمين المتحدثين بنفس اللغة (لال والجندي، 2005م).

تغيير ومراقبة المواقع

عدم استقرار وثبات المواقع والروابط التي تصل بين المواقع المختلفة على شبكة الإنترنت ، فقد نجد الموقع أو المعلومة اليوم ولا نَجدها غداً (أشـتيوه وعليار، 2010). مثل هذا الاجراء يعوق الاستمرارية في البحث في مواقع المتغير دوماً ويقلل من كفاءة التوثيق العلمي في الدراسة او البحث خاصة ونحن نعلم ان البحث العلمي استيعاب للمعرفة واستيعاباً لأبعادها وتطويع للمنتج ،

والتكسولوحيا بمعناها العلمي هي علم تطبيق المعرفة في الاعراض العلمية بطريقة منظمة

تعزير القيم

لتخطيط الاستراتيجي لتوظيف خدمات الإنترنت في تعزير القيم كهم عو مل تشكيل السلوك عبارة عن رؤية وسياسات مستقبلية تبلور الهدف الذي يوضح الأدوار التي يجب أن تتبع للوصول إلى سياسة خدمية للإنترنت، توضع ضمن مجموعة محددات تعزير القيم. أما الرسالة التي تكمل منظومة لاستراتيجية فهي مجموعة من الحقائق التي يجب توافرها في صياغة الاستراتيجية، ومنها:

□ المستوى التعليمي والخبرة من أراد أن يوظف خدمات الإنترنت.

□ علاقة خدمات الإنترنت بالمستقبل المشهود للمجتمع

□ القدرة على التحليل الكمي والكيفي لأوعية المعلومات من خلال الإنترنت.

□ تحديد المعارف والمهارات والاتجاهات المشككة لخدمات الإنترنت، ويرجى منها تعزير القيم.

□ البيئة وظروف العمل وكفاءة الاداء.

□ التجهيزات والوسائل المتوافرة في بيئة العمل.

□ الإطار العلمي والتقني لرسائل التواصل الاجتماعي

إذا ما تمكن الفرد من بلوغ أسباب التوظيف يتضح له شمولية التخطيط الاستراتيجي وواقعيته. كما يتضح إسهام التخطيط الاستراتيجي في توظيف خدمات الإنترنت، ولكون التخطيط الاستراتيجي يتعلق في المستقبل فإن جميع مبررات لتخطيط تتطلب المرونة ووضع الفروض الخاصة بالظروف المتوقعة،

والمرونة تتيح للباحث إمكانية إعادة النظر على ضوء المستجدات خاصة وأنه يتعامل مع تقنية المعلومات والاتصال المتصفة بالتغير المستمر.

من خصائص التخطيط الاستراتيجي الفعال، الوضوح والبساطة في جميع عناصرها فتكون أهدافها واضحة وسياساتها وبرنامجها الزمني وفق معايير مقننة، منها إمكانيات تحليل الأنظمة، مثل:

□ خصائص التسلسل الهرمي للأنظمة ذات العلاقة الوظيفية.

□ علاقة الأنظمة مع مجالات التواصل الاجتماعي.

□ الخصائص والسمات الناجمة عن تكامل الأنظمة

□ لتغيرات المادية والمعنوية للنظام أثناء التطبيق.

هنا يوصى بالتوقع من خلال العناصر والظروف والروابط البحثية والبدائل، والسياسات، والتقارير. فالقدرة على التطوير مرتبطة بالثوقعات المرتبطة بمتغيرات قد نجهلها، والتفكير الإيجابي هو الشرط اللازم لكل توقع ناجح ولتوظيف استراتيجية رائدة لا بد أن نمنح إمكانيات تهاضية تتيح للتفكير الخروج من تلك المقارنة التي توقعنا في حيرة الاختيار والتمييز.

وفي مجال التخطيط الاستراتيجي لتوظيف خدمات الإنترنت ورسم سياسات تعزيز القيم، يحكم التنبؤ من حيثيات معاصرة، فالثورة الجارفة لوسائط الاتصال، ولسرعة الفائقة في تبادل المعلومات والقدرة غير المحددة في المعالجة والتفسير والارتباطات العلمية والعملية مدعاة إلى التنيق بأحداث ومستجدات ودور وسائل الاتصال الحديثة والتقنية الحديثة واضح في إحداث نقلة في العلاقات الشخصية بكل أبعادها ومراميها.

إن التسر لا بد أن يكون بمستوى وحجم الزيادة في نسبة التغيرات والتطور التقني. لذا فإن إعداد خطة إستراتيجية يتطلب شيئاً من التوازن في خطة الإعداد

اعتماداً على التبرؤ السليم بالتغيرات المستقبلية ويوافق بين سمات التميز في علاقات

أما فيما يتعلق بالفرد نفسه، فالتبرؤ يعزى لأسباب عدة منها الحاصلة العلمية، أو انطباعاته، أو السياسة التي يصنعها لنفسه مُسبقاً عندما تقوم بإجراء لتعريف، وغالباً ما يكون تبرؤ الفرد وفق المعايير العلمية المتعارف عليها مقرونة برؤيته أو توجهه، حيث يفسر تلك المعايير وفق انطباعاته أو سياسته، وهذا يبعيد غالباً عن الموضوعية المطلوبة في تعزيز القيم.

إن من أهم مقومات تعزيز القيم التفكير العلمي السليم الهادف ولبعيد عن لمشوئية، بحيث يتم بساء الاستدلال على الحدود والقضايا التي تمثل المعنى والأفكار المحسوسة أو المجردة والمنطق ضروري لكل تفكير سليم غير أن هذا لا يعني أن على الفرد أن يكون على معرفة تامة بعلم المنطق؛ بمعنى آخر المنطق متطلباً رئيساً للاستدلال على القيم، وهنا يمكن أن تشير إلى مراحل مهمة يمر بها الفرد منها:

1. عندما يفكر تفكيراً استدلالياً، فهو يسقط دلالة أو ينسج إلى عنصر آخر في أهمية القيم

2. المنطق ضروري، حيث يفكر الفرد ويبحث ويستقصي بصورة واضحة تسهم في تنمية مهارة التفكير في الظاهرة التي يبحث في أسلوب معالجتها للمحافظة على القيم.

3. يتوصل من خلال التفكير المنطقي إلى الأسباب والعلل التي تكمن وراء الظاهرة متخذاً من الأدلة ما يساعده على الوصول إلى أفضل مستويات القيم

من الصعوبات التي يواجهها الفرد ويرجى حلها عن طريق خدمات الإنترنت وقوعه بين أمرين مهمين، هما الاستقرار في ماهية مواقع التواصل الاجتماعي

والاحتمال. حتى ينطلق من كون صدق نتيجة الاستقراء هو صدق احتمالي. لذا لا بد من النظر في العلاقات بين السبب والنتيجة للوصول إلى تعزيز الصم

وفي هذا الصدد، تشير الأدبيات إلى أن المنهج العلمي يستخدم الاستقراء مع صاغة الاستنباط. لذا فهاضرد يدرك جميع البيانات التي تتعلق برسائل التواصل الاجتماعي. ويقوم بتبويبها معتمداً على خبرته للوصول إلى الغرض الصوري الذي يستتبط منه نتائج تفسير الظاهرة، وفهم الظواهر المتعددة وإدراك العلاقة بينها.

هذا المدخل العلمي يقودنا إلى تطبيق الإجراءات التحليلية للرسائل للوصول إلى الكفاءة العلمية والاجتماعية؛ لذا لا بد من التحليل الموضوعي للرسائل النصية أو الصور بالأسلوب الاستقرائي ومدى توظيفها لخصائص تقييم أو بعضها، ومنها ما يقع ضمن الجوانب التي يُرجى أن تطور من خلال خدمات الإنترنت، مثل:

1. استخدام الملاحظة والتجربة.
2. استخدام الفروض بأنواعها ومستوياتها.
3. استخدام التحقيق والتطبيق (الخبرة الحسية لتحقيق النتائج).
4. البحث في الأسباب.
5. الاستنباط إلى جانب الخبرة.
6. تطوير الاستقراء التقليدي كطريقة في التحقق من ماهية الرسالة في حالة استعراض الحقائق ومدى تشبع الرسالة فيها وأسلوب معالجتها. قد يكون المناسب انتهاج الأسلوب الاستدلالي الذي يدرس القواعد والحقائق التي يصل من خلالها ويأسهم خدمات الإنترنت إلى الدلالات التي تمكّن من تحليل مصمودات لرسالة ومناقشتها مناقشة علمية، أو بمعنى آخر، اللجوء إلى نوع من الاستقراء المنسب للرسالة، حتى يصل إلى الحقائق المتعلقة بها، أو اللجوء إلى المنهج الاستنباطي ونتائج المستخلصة من الفروض للوصول إلى حقائق مطلوب

برهنتها وقد يستخدم الاستنباط كأساس للوصول إلى استنتاجات قاطعة ، وبذلك يصل إلى سلسلة من الأفكار والحقائق يستطيع تتبعها والربط الموضوعي بينها وفق المنهج العلمي.

اختراقات مواقع التواصل الاجتماعي

تتعرض عملية تبادل المعلومات على الشبكة العالمية لمحاولات هجوم بأشكال مختلفة ، ويكون بعضها بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر من خلال وسيط واحد أو أكثر ، وتعارف الخبراء على تسمية هذا الهجوم بالاختراق ومواقع التواصل الاجتماعي ليست بمعاًى عن هذه الاختراقات فحسابات المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي عرضة للدخول إليها وانتحال شخصية منشئها وابتزازه وكثيراً من الجوادث حصلت نتيجة الدخول غير المشروع لمواقع الغير .

ويشمل الدخول غير المصرح به محاولة أي شخص الاستيلاء على أنظمة ومعلومات الغير ولو على سبيل إشباع الفضول والمتعة والإثارة أو تحدي أنظمة حماية الحاسبات الآلية .

ويتفق التعريف اللغوي مع التعريف الاصطلاحي بأن الاختراق هو المرور أو التسلل إلى نظام الحاسب لإلحاق الضرر بالمعلومات المخزنة فيه أو سرقتها ولاستيلاء عليها أو نشر الفيروسات فيها.

يمكن تقسيم الأشخاص الذين يقومون بعملية " الاختراق " إلى أربع فئات

هم

الفئة الأولى، الفضوليون / المخترقون (Hackers) :

وهم الذين يقومون بالاستمتاع بتنفيذ المهمات الصعبة بل المستحيلة واقنحهم أعقد الأنظمة على سبيل الهواية ، بهدف إثبات الذات أو ببوايا إجرامية كتهديم البيانات أو الابتزاز . (الأسمرى ، الجماز ، 1422 هـ ، ص 32).

الفئة الثانية ، المتلصصون (Crackers) ،

وهم الفئة التي تحاول الدخول إلى أنظمة الحاسب الآلي بسوء نية وبشكل غير قانوني ، بغرض التخريب ، وذلك بتغيير المعلومات أو بحذفها ، أو إضافة معلومات تخدم هدفاً معيناً . (الأسمرى ، الجماز ، 1422 هـ ، ص 32)

الفئة الثالثة ، المجرمون (Criminals) ،

وهم فئة من المحترفين حيث يتميزون بالخبرة والمهارة في مجال لحاسب الآلي ، ويكون غالبيتهم من المتخصصين من مبرمجين ومحللين ، وتعتبر هذه الفئة من أكثر الفئات ارتكاباً لعملية الاختراق . (أبكر ، مجلة الأمن والحياة ، العدد 210 ، ذو القعدة 1420 هـ ، ص 48) .

الفئة الرابعة ، العابثون (Vandals) ،

وهم الفئة التي تخترق النظام مدافع العيث ، وينقسمون إلى مجموعتين هما : مجموعة تشكل بعض المستخدمين الذين لهم حق الدخول في النظام ، ومجموعة الثانية من الغريباء الذين ليس لهم حق استخدام النظام أو الدخول فيه ، وفي صككتا الحالتين يدخل العابثون بهدف العيث واللهو ويعتقدون أن ما يقومون به من أعمال غير معاقب عليها ويقدرّون أنها مباحة . (البداينة ، 1999 م ، ص 106)

المهارات المطبقة من عملية الاختراق ،

- ❖ الإلمام بلغات برمجة الحاسب الآلي .
- ❖ الإلمام بأنواع الشبكات وأنظمة تشغيل الحاسب الآلي المختلفة .
- ❖ المعرفة المتعمقة عن الأشياء المستهدفة .
- ❖ الصبر وتكرار المحاولة والإصرار .
- ❖ إجادة استخدام أدوات الفحص مثل : Nessus , NMap .
- ❖ إحادة استخدام أدوات استغلال الثغرات مثل : W3AF .

دراسة أساليب اختراق الحسابات الخاصة:

❖ التصيد الاحتيالي:

هو أي هجوم يستهدف مستخدماً أو مجموعة مستخدمين بعينها، ويحاول خداع المستخدم واستدراجه للقيام بخطوة معينة، كفتح مستند أو انقر فوق رابط، تؤدي إلى بدء هجوم.

❖ الهندسة الاجتماعية:

تعتمد الهندسة الاجتماعية على استغلال عنصر الثقة بين المجموعة ما يتيح جمع بعض المعلومات الشخصية عن المستهدف من حسابه على موقع التواصل الاجتماعي.

❖ الهجمات على تطبيقات الويب:

يقصد بتطبيقات الويب صفحات الويب الديناميكية التي تستخدم النصوص لتقديم وظيفة إضافية للمستخدم، وتعد مواقع التواصل الاجتماعي تطبيقات ويب متقدمة، إذ يتطلب استخدامها مستوى متقدماً من التفاعل والقدرات، وهو ما يجعل تلك المواقع عرضة لنطاق واسع من أوجه الضعف التي يستغلها المهاجمون.

أساليب العبث في مواقع التواصل

"الفيروسات" Viruses،

تتفاوت الفيروسات في خطورتها وقد تصل إلى حد مسح كل البرامج والملفات و تنتقل كالعديد من جهاز إلى الأجهزة الأخرى تعتبر الفيروسات الإلكترونية في الشبكات الاجتماعية من أنواع الديدان الكمبيوترية، ومن أشهر دودة "كوبفايس" (Koobface)، التي أنشأت أكبر عدد من الكمبيوترات المسخرة لأغراض خبيثة في بيئة الجيل الثاني من الويب وفيروس

كوب فيس" هو عبارة عن دودة إلكترونية تنتشر عبر حسابات المستخدمين المسجلين في مواقع الشبكات الاجتماعية ذائفة الصيت من أمثال "فيس بوك" و"فيس بيس" وغيرها، وهي تخترق قوائم الأسماء في حسابات المستخدمين، وترسل لهم "خياراً" وتعليقات تتضمن رابطاً لإحدى الصفحات غير الحقيقية لموقع "يوتيوب" ونطلب منهم تحميل نسخة حديثة من مشغل الوسائط المتعددة "فلاش" لكي يتمكنوا من تشغيل مقطع الفيديو الموجود على موقع "اليوتيوب"، وبدلاً من تحميل البرنامج يتم تحميل دودة "كوب فيس" على جهاز الكمبيوتر الخاص بالمستخدم، وتتخذ منه قاعدة جديدة تشن منها غارات على أجهزة الكمبيوتر الأخرى الخاصة بالأصدقاء المدرجين في قائمة الأسماء لدى المستخدم الذي أصبت جهازه هذه الدودة.

"الديدان" Worms ،

برامج شبيهة بالفيروسات، ولكنها تختلف عنها بحيث إنها لا تحتاج إلى ملف ناقل، ويمكنها تنفيذ عملها دون الحاجة إلى قيام المستخدم بعمل معين يحفزها لبدء نشاطها وهي أكثر تأثير على مواقع التواصل الاجتماعي

الباب الخلفي Back Doors،

تكون مدخلاً سرياً في جهاز المستخدم دون علمه، مما يسمح للمتطفل بالوصول غير الشرعي للملفات.

• نشر الإباحية (Pornography) ،

استدراج الشباب وتحريضهم على أنشطة جنسية عبر الوسائل الإلكترونية وإغوائهم لارتكابها، والحصول على الصور ومشاهد الفيديو بطريقة غير مشروعة لاستغلالها في أنشطة جنسية

❖ الابتزاز (Net Extortion):

سأغراءات معينة يحصل المبتز على صور ومواقع وأحداث خاصة حر ويسموم عليها للحصول على مقابل مادي او جنسي او نحوه .

❖ الإرهاب الإلكتروني (Cyber Terrorism):

وظفت مواقع التواصل الاجتماعي في الآونة الاخيرة لنشر الأفكار المتطرفة ، دعم الإرهاب فكرياً و مادياً ، وتشويه الحقائق وتجنيد الاتباع باسم الجهاد

❖ البريد المتطفل (Spam):

يتم عشوائياً الاتصال بالمتلقي عن طريق الحملات الاعلانية يطلب منه الدخول بنقر فُتحمل على جهازه ملفات ضارة ، أو يقوم بتوجيهه لموقع آخر لسرقة بياناته لشخصية ، فهو يصيب الكثير من وقت المستخدم ويستهلك الكثير من اتصا Bandwidth " الشبكة ، ويمكن التخلص منه باستخدام ' anti-Spam " .

❖ قرصنة البرامج (Software Piracy):

نسخ البرامج وتوزيعها بغيت التشهير باصحابها ، وإنشاء مواقع لبرامج المقرصنة انتهاك لحقوق الملكية والنشر.

❖ حجب الخدمات (Denial of Service):

تعطيل الأجهزة الخادمة المؤجرة للمعلومات ، وتغيير عناوين موقع الانترنت يتم ذلك بطرق منها (Flooding) للخدمات بطلبات الاتصال (Request) فتعجز لخدمات عن الرد او ايصال المعلومة ما يعطل عملية التواصل.

❖ الاحتيال (Phishing):

يتمثل الاحتيال باغراء المتلقي بالاستجابة لطلبات المتصل في الحصول على معلومات شخصية ، او العنوان البريدي الإلكتروني ليتمكن من الدخول و ستخد م البريد الإلكتروني في اعمال تخصه باسم صاحب البريد الاصلي

❖ التشهير (Cyber Defamation):

التشهير وتشويه السمعة في مواقع التواصل الاجتماعي سهل وميسر للغاية وذلك بالقيام بنشر معلومات حصل عليها المتصل بطريقة غير مشروعة أو معلومات مغلوطة وتهدف إلى كسب مادي، سياسي أو اجتماعي معين

❖ سرقة كلمات المرور (Password Sniffing):

هناك طرق عدة لسرقة الأرقام السرية التي تمثل كلمة المرور في الموقع ومنها استخدام برامج لاقطة (Sniffer) أثناء الاتصال بالإنترنت، حيث يتمكن المجرم من التقاط معلومات المستخدمين ومنها كلمات المرور أو محاولة تخمينها.

❖ الاختراق (Hacking):

يحدث ثغرات (Vulnerabilities) في نظام الحماية الخاص بالهدف، فيتمكن المخترق من الوصول إلى المعلومات بشكل غير قانوني، فيقوم بالاستيلاء على المعلومة ونشرها بعد تحريفها، أو حذفها مكن الموقع بها يحقق أهداف تخريبية يسعى إليها المتصل.

❖ انتحال الشخصيات (IP Spoofing):

عن طريق الاستيلاء على كلمة المرور يمكن للمتصل العابر انتحال شخصية العديد من الشخصيات البارزة والمرموقة. الذين يملكون آلاف من الأتباع على الشبكات الاجتماعية ويحدث ذلك غالباً على "تويتر" مما إلحاق الحرج بالشخصيات التي انتحلوا صفتها. ولكي تتناقل الأجهزة المعلومات عبر الشبكة فإنها تربط (IP) بـ (MAC). لكل جهاز IP عنوان فريد لا يتكرر يمكن للأجهزة الأخرى مراسلته به، إضافة إلى وجود عنوان آخر يسمى بـ (MAC) ويمكن تلخيص طرق الاختراق بالأربع نقاط التالية (العروي 1435)

أولاً ، Facebook Phishing

وهو صيد بيانات المرور الخاصة بالضحية عن طريق الصفحات المزورة ، ما يحدث في هذا الأسلوب هو أن المخترق يقوم بعمل صفحة مزورة شبيهة بـ facebook وعندما يدخل بها الضحية بيانات مروره ترسل البيانات للمخترق بكل سهولة.

ثانياً ، Keylogging

وهذه من أسهل الطرق والأساليب لاختراق الحسابات الشخصية الخاصة بـ facebook ، فهو عبارة عن برنامج صغير الحجم عندما يفتحه الضحية يقوم البرنامج بحفظ و تخزين كل ضغطة زر يكتبها الضحية بعد ذلك يقوم البرنامج بإرسال البيانات المخزنة عن طريق FTP أو حتى إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمخترق مباشرة.

ثالثاً ، DNS Spoofing

هذا الأسلوب هو الأقل شهرة لكنه خطير فهو ببساطة لو كان لضحية على نفس الشبكة مع المخترق فيمكن المخترق استخدام هجوم الـ DNS Spoofing ثم يقوم بتحويل صفحة Facebook.com إلى رابط صفحته المزورة بكل سهولة ليحصل على بيانات المرور بكل سهولة

رابعاً ، Session Hijacking

يعتبر من أخطر الأساليب عندما يكون الضحية يتصفح بالاتصال <http://facebook.com> دون الـ S مثل <https://facebook.com> فيقوم المخترق في هذا الأسلوب باختطاف الـ Cookies الخاصة بالضحية التي هي بمثابة الدليل أو الوثيقة للدخول إلى حساب الضحية فيوجد في الـ Cookies جميع البيانات الخاصة بالضحية حتى أصغرها ، فيستغلها المخترق ليظهر للموقع أنه هو صاحب الحساب و أغلب الطرق في هذا الأسلوب هو عن طريق اختطاف الـ Cookies Over LAN

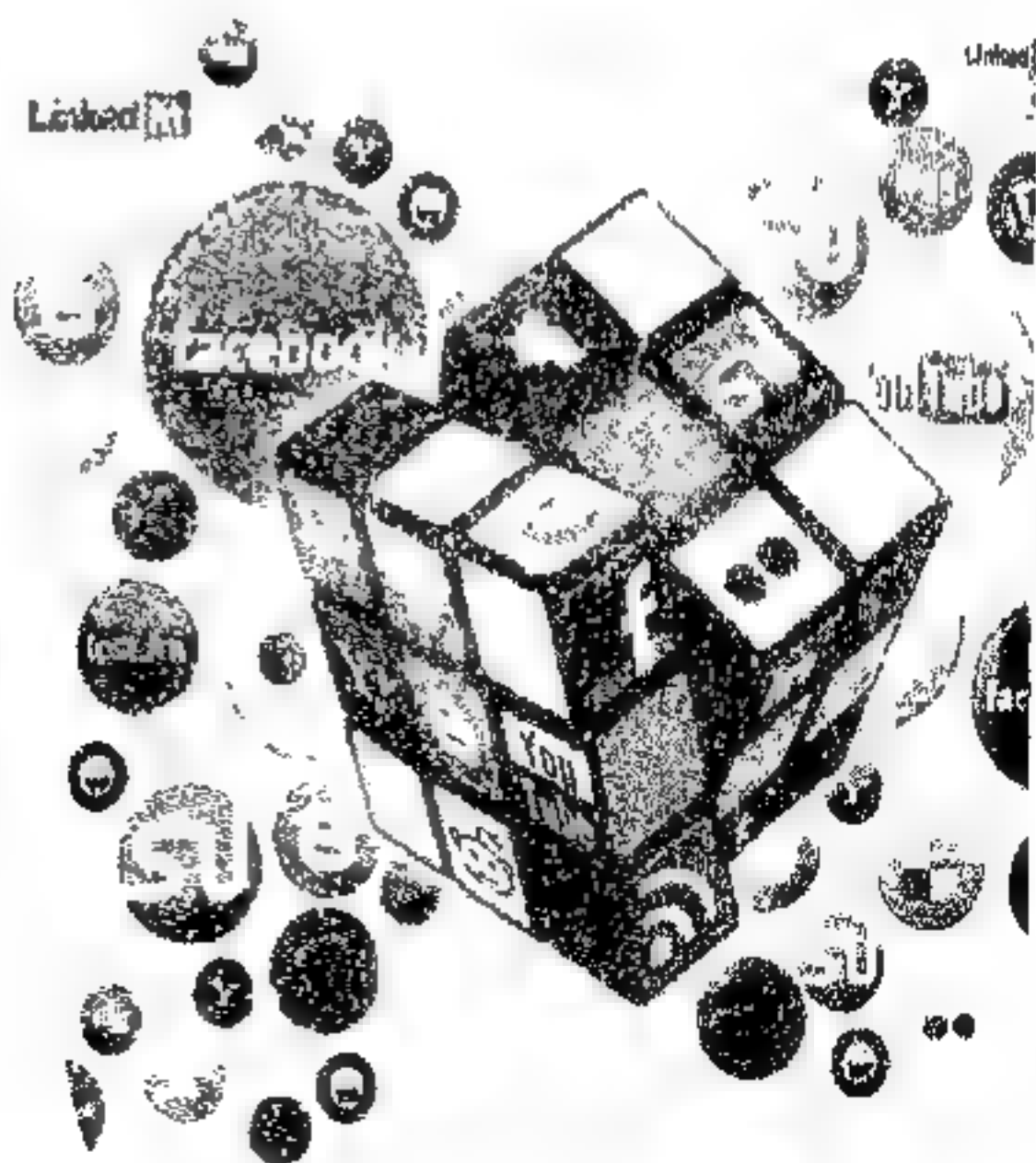
Wi-Fi Or بمعنى أن أغلب الاختراقات تكون من اختطاف ال Cookies عبر شبكة ال LAN أو ال Wi-Fi .

مواقف التفاوض الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الثالث

شروع استحداثات مواقع التفاوض الاجتماعي

3



الفصل الثالث

شيوخ استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

يتفاوت القوم في استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي فبعضهم يستخدمهم للتواصل الاجتماعي عبر المواقع يتم وفق الموضوع أو الرمان أو المكان، وي كانت المواقف التي تستخدم فيها وسائل التواصل الاجتماعي، هار مواقع نفسها في العالب تحدد طبيعة الاتصال والرسائل المرسله فعلى سبيل المثال :

الفيس بوك (Facebook)

هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول وتحارب كبير من الناس، خصوصاً من لشباب في جميع أنحاء العالم، وهي لا تتعدى حدود ملونة شخصية في بداية نشأتها في شباط عام (2004 م)، في جامعة (هارفارد) في الولايات المتحدة الأمريكية، من قبل طالب يدعى (مارك زوكربيرج)، فتخطت شهرتها حدود الجامعة، وانتشرت في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية المختلفة، وظلت مقتصرة على أعداد من الروار، حتى عام (2007 م)، حيث حقق القائمون على الموقع إمكانات جديدة لهذه الشبكة ومنها، إتاحة فرصة للمطورين مما زدت هذه الخاصية من شهرة موقع الفيس بوك، بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة الأمريكية إلى كافة دول العالم، وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الأول من تموز (2010 م) النصف مليار شخص، يزورها باستمرار ويتبدلون فيهم بينهم الملفات والصور ومقاطع الفيديو، ويعلقون على ما ينشر في صفحاتهم من آراء وأفكار وموضوعات متنوعة وجديدة، يضاف إلى ذلك المشاركة الفعالة، وغالباً ما تكون في المحادثات والبردشات.

وتحتل شبكة الفيس بوك حالياً من حيث الشهرة والإقبال المركز الثالث بعد موقعي (فوقل ومايكلروسوفت)، ويبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من (800) مليون شخص.

تويتر (Twitter)

تويتر إحدى شبكات التواصل الاجتماعي، التي انتشرت في سنوات الأخيرة، ولعبت دوراً كبيراً في الأحداث السياسية في العديد من البلدان، وأحد (تويتر) اسمه من مصطلح (تويت) الذي يعني (التفريد)، واتخذ من العصفورة رمزاً له، وهو خدمة مصغرة تسمح للمفردين إرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى (140) حرفاً للرسالة الواحدة، ويحوز للسراء أن يسميها نصاً موجزاً مكثفاً لتفصيل كثيرة ويمكن أن لديه حساب في موقع تويتر أن يتبادل مع أصدقائه تلك التفريعات (التويطات)، من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية، أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة، - ويتنافس مستخدموا لتويتر بعدد المتابعين لهم - كما تتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغرة هذه. إمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الإلكتروني، كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة (RSS) عبر الرسائل النصية (SMS).

كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة (تويتر) أوائل عام (2006)، عندما أقدمت شركة (Obvious) الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ثم أتاحَت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس في أكتوبر من نفس العام. ومن ثم أخذ هذا الموقع بالانتشار، باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة، بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها بمصطلح هذه لخدمة المصغرة عن الشركة الأم. وأستحدثت لها اسماً خاصاً يطلق عليه (تويتر)، وذلك في أبريل عام (2007 م).

اليوتيوب (Youtube)

هو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من (قوقل)، يتيح إمكانية التحميل عليه و منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو، وهناك أعداد كبيرة يمتلكون حساب فيه ويزوره الملايين من البشر يومياً، وتستفيد منه وسائل الإعلام المختلفة بعرض مقاطع الفيديو، التي لم يتمكن مراسليها من الحصول عليها؛ تأسس موقع يوتيوب عام (2005م) في ولاية (كاليفورنيا) في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق (تشاد هرلي، وستيف تشن، وجاود كريم)، وهم موظفون سابقون في شركة (PayPal). ويشتمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما والتلفزيون والفيديو والموسيقى. وقامت (قوقل) عام (م) بشراء الموقع مقابل (1,65) مليار دولار أمريكي، ويعتبر اليوتيوب من الجيل الثاني أي من مواقع الويب (2.0)، وأصبح اليوتيوب عام (2006م) شبكة التواصل الأولى حسب اختيار مجلة (تايم) الأمريكية. ويعتبر موقع اليوتيوب موقعاً غير ربحي لخلوه تقريباً من الإعلانات، إلا أن الشهرة التي وصل إليها الموقع تعد مكسباً كبيراً لهؤلاء الثلاثة الذين قاموا بإنشائه وتأسيسه. بحيث أصبح اليوتيوب أكبر مستضيف لأفلام الفيديو، إن كانت على الصعيد الشخصي أو شركات الإنتاج، وأصبح يتردد اسم اليوتيوب عندما تذكر أسماء الشركات التكنولوجية الكبرى الفاعلة على الصعيد العالمي، التي تحتل موقعاً مهماً على شبكة الإنترنت.

الواتس اب whats app

انتشر استخدام الواتس اب بين الشباب لسهولة التعامل مع هذه التقنية من خلال الهاتف المحمول وإمكانية تشكيل مجموعات التواصل وتحويل الرسائل لنصية والصور وإمكانية الحفظ، بل أصبحت الوسيلة الشعبية لتواصل لاجتماعي والمؤثر الفاعل على السلوك الفردي والجماعي.

ويسهم الواتس اب كذلك في تداول الاخبار ، وفي التعليم والاحتمعات والتوعية والدعوة والارشاد .

والانستقرام instagram

يعزز الاتصالات السريعة عبر الصور والتعليقات عليها او تسجل لاعجاب ، وهو من المواقع التي اكتسبت شعبية على المستوى الفردي والمؤسسي ، والانستقرام تطبيق متاح لتبادل الصور اضافة الى انها شبكة اجتماعية . كنت بداية الانستقرام عام 2010 م حينما توصل الى تطبيق يعمل على التقاط الصور واضافة فلتر رقمي اليها وارسلها عبر خدمات الشبكات الاجتماعية .

كما ان هناك استخدامات مثانة للكيك kik والتانغو Tango وسناب شات , Snap Chat وغيرها .

المدونات (Blogs)

هي دمج لكلمتي "سجل" و"الويب" بالإنجليزية ، وهي نوع من المواقع الإلكترونية أو جزء من أحد المواقع الإلكترونية ، وتكتب فيها التدوينات لنقل الاخبار أو التعبير عن الأفكار وتسجيل المذكرات ، ويتولى صاحب المدونة إدارتها وإضافة النصوص والوثائق والوسائط المتعددة من صور ومقاطع صوتية ومرئية ، مع إمكانية الحذف والتعديل . وتشر التدوينات في المدونة وفق تصنيفات يحددها صاحب المدونة مع أرشفتها آليا حسب تاريخ النشر ، ويتم ترتيب المحتوى في أغلب ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم ، وللمدونات أنواع مختلفة منها (مدونات الاخبار / والمدونات الشخصية / ومدونات المذكرات اليومية / ومدونات الصور / ومدونات المقاطع المرئية) .

خصائص مواقع التواصل الاجتماعي

تكمن أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال وسفأ أمد الإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره مع الآخرين، خاصة وأن هالك حقيقة علمية وهي أن الإنسان اجتماعي بطبعه ويفطرته تتواصل مع الآخرين، ولا يمكن له أن يعيش في عزلة عن أخيه الإنسان. وقد أثبت كثير من الدراسات والبحوث العلمية أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته البيولوجية والنفسية دون التواصل مع الآخرين فحاجاته هذه تفرض عليه العيش مع الآخرين لإشباع هذه الحاجات. أما الاحتياجات الاجتماعية فلا يمكن أن تقوم أساساً دون تواصل إنساني مع المحيط الاجتماعي، ولذلك فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده. لذا نجد أن لهذه المواقع خصائص محددة منها :

❖ شاملة: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، تلغي من خلالها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، من خلال الشبكة بكل سهولة.

❖ التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسر وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيتة في الإعلام القديم - التلفز والصحف الورقية وتمطي حيزاً للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ

❖ تعدد الاستعمالات: مواقع التواصل سهلة ومرنة ويمكن استخدامها من قبل الطلاب في التعليم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء، وأفراد المجتمع للتواصل وهكذا

❖ سهولة الامتخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة لنحروف وبمساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم نقل فكرته والتفاعل مع الآخرين.

❖ اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فلكل يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليس ذلك حكراً على أصحاب الأموال، أو حكراً على جماعة دون أخرى

إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي :

الاستخدامات الاتصالية الشخصية،

وهو الاستخدام الأكثر شيوعاً، ولعل الفكرة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين، وهذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات، وعلى مستوى التقنيات والبرمجيات، ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة وصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جو مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

الاستخدامات التعليمية،

تلعب الشبكات الاجتماعية دوراً في تعزيز العملية التعليمية من خلال تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم لمدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور والطلاب وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر.

واستخدام الشبكات الاجتماعية يزيد فرص التواصل والاتصال التعليمي فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة، ويمكن التواصل الفردي أو الجماعي مع المعلم، ما يوفر حواً من مراعاة الفروق الفردية، كما أن التواصل يكسب الطالب الخجل فرصة التواصل مهارات أخرى كالتواصل والاتصال والمناقشة وابتداء الرأي .

الاستخدامات الإخبارية،

اتاحت الشبكات الإلكترونية نقل الاخبار حال حدوثها ومن مصادرها الرئيسية وبصياغة المرسل نفسه بعيداً عن الرقابة ما يجعلها أحياناً ضعيفة

بصداقية لما قد يضاف إليها من مبالغيات مقصودة أو غير مقصودة لنهويل الخبر و تدويله أو تسييسه بعرض التأثير على الرأي العام .

الاستخدامات الدعوية ،

اتحت الشبكات الاجتماعية الفرصة للتواصل والدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين ، وإنشأ الكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة وموقعهم الثرية ، وهو انتقال إيجابي للتواصل الاجتماعي في ظل أنظمة تعوق التواصل المباشر وتتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالسهولة في الاستخدام والتواصل ، والتوفير في الجهد والتكاليف.

سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

من أهم سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي غياب المسؤولية الاجتماعية والظبط الاجتماعي الذان يعدان من أهم مقومات السلوك الاجتماعي و التي تؤدي الى

- ❖ نشر الإشاعات والمبالغة في نقل الأحداث.
- ❖ النقاشات التي تبتعد عن الاحترام المتبادل وعدم تقبل الرأي الآخر.
- ❖ إضاعة الوقت في التنقل بين الصفحات والملفات دون فائدة.
- ❖ عزل الشباب والمراهقين عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع.
- ❖ ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا العربية وإضاعة هويتها.
- ❖ انعدام الخصوصية الذي يؤدي إلى أضرار معنوية ونفسية ومادية.

آفاق الإبداع والتأثير عبر مواقع التواصل الاجتماعي

يقصد بالإبداع هنا التقدم والارتقاء بالإنتاج العلمي والفكري والعلاقات الاجتماعية وتلكم موهبة تعزز بيئة وآليات ثرية العطاء والتتويج وسهلة الممارسة، والمتصر المبدع هو القادر على بناء عمل محدد له تفصيلاته الخاصة يتمحور حول ظاهرة معينة تعود إليها جميع جزئيات وعناصر الاتصال، فهي معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتفسيرها ووصفها في إطار علمي معين لإظهار دلالاتها، ودور الإنترنت في هذا الصدد تعزز خبرة المبدع، والمتأمل الإيجابي لخدمات الإنترنت يجدها مشاركة في الإبداع فمن، خلالها تظهر دلالات كمنة لا تتضح إلا بالقراءة الناقدة المعتمدة على المعرفة المدونة أو مجرد الشرح والتفسير، ومقدام الحكم على مخرجات الاتصال رأياً مهنيّاً يعتمد على المعرفة والخبرة والبيانات، بمعنى أنه ليس تخميناً عشوائياً ولا حكماً ارتجالياً غير قائم على أسس ومعايير علمية، وهنا تبرز أهمية توظيف خدمات الإنترنت لبلوغ درجة المعرفة المقيمة للعمل ولوصول إلى قراءات صائبة للرسائل مبنية على الفهم الجيد لمضمون الرسالة ومصدره الداعمة لها. لذا يُنظر إلى الذكاء المنطلق إلى الإبداع عندما يوظف المتصل الذكي مهاراته في سبر أغوار المعرفة من خلال خدمات الإنترنت

إن القدرة على التفكير الابتكاري في مجال التواصل الاجتماعي يعتمد أساساً على القدرة على التفكير غير المادي الذي يتسم بالتفكير الكمي والتفكير الكيفي، والتفكير الكمي يعتمد على الطلاقة في عملية التفكير ذاتها، والمتصل الذي لديه القدرة على صياغة العديد من الأفكار السليمة وفي فترة زمنية معينة، لديه فرص كبيرة لوجود مصدر إلكتروني يزوده بأفكار قيمة مفيدة وابتكارية. كما أن خدمات الإنترنت تهيئ التفكير النوعي الذي يعتمد على المرونة في عملية التفكير، والمرونة تعني البعد عن النمطية، وعندما يتمكن المتصل من إعطاء آراء متنوعة لا تخضع لمعيار واحد، وهذا يُمكن أن ينتهي بمكره مع فكر الآخرين، ويتمكن من الإبداع.

قد يواجه المتصل الذي يعمل بمنأى عن خدمات الإنترنت اختلاف المعلومات في المنظومة البحثية التي تؤدي إلى فصل الأفكار في الإدراك الحسي، وهذا يؤدي إلى مضاعمة الاختلاف في تفسير عملية التمييز، ومرد ذلك إلى كثافة الأمثلة أو المفردات الأكثر اختلافاً فيما بينها، ثم ينتقل إلى العناصر ذات الاختلافات الضئيلة، وعن طريق خدمات الإنترنت يتمكن المتصل من هذا الإجراء وفق معايير عضوية ونفسية، منها:

1. القدرة على التحليل البصري، مهارة قراءة الأفكار الصريحة والضمنية.
2. القدرة على الإنصات (التفكير والإدراك).
3. مواجهة الاضطرابات والانفعال والدافعية.
4. عبور المعرفة في البيئة الأكاديمية وغير الأكاديمية.
5. العوامل الثقافية (الأمانة العلمية؛ والحقوق المعكروية)
6. التفاوت العلمي والوظيفي للمفردات.

استقبال المعلومات عبر الإنترنت

نحصر هنا استقبال المعلومات عبر الإنترنت في ثلاثة عوامل، هي: اختبار البيانات، تفسير البيانات، وإعطاء الحكم عليها، لذا تختار البيانات المهمة من قبل المتصل، وتتجاهل غير المهمة منها، ولتحقيق هذا الإجراء يقوم المتصل بعمل التصفية، وهذه العملية معقدة لأنها تمر من خلال سياق معرفي وآخر عاطفي، ومعرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الاستقبال تؤدي إلى تبني فكرة "نموذج المصفاة المعدل"، طريقة للتفكير في عملية الاختيار بين هذا لنموذج وغيره، يرتب المتصل مصادر البيانات المتنافسة وفق أولويات معينة، ثم يوليها اهتمامه، بينما يلاحظ في الوقت نفسه مصادر بيانات قد يهتم بها دون أن يعي ذلك.

وقد يواجه المتصل مشكلة الاختيار نتيجة تداخل البيانات والسرد العشوائي للحقائق المتعلقة بغيره في "فبركة" الاخبار التي ينقلها ليوحى للمتلقي بثبوتها وأهميتها ومصداقيتها.

من العوامل التي تؤثر في استقبال المعلومات وتصديقها (برنت):

1. المستخدم لتلك البيانات، حيث تتحكم به حاجاته للمعلومات واتجاهاته وعقيدته وقيمه، والهدف الذي رسعه لنفسه وقدراته العقلية والجسمية وأسلوب استخدامه للبيانات.
2. البيانات نفسها من حيث النوع، والحالة والصفة والترتيب وحدائتها.
3. مصدر المعلومات من حيث قربها للمتصل ومدى جاذبيتها، وتشابها، ومصداقيتها، وطريقة عرضها وقوتها.
4. بيئة المعلومات من حيث السياق والموقف والتكرار، والثبات والانتظام والتنافس.

والمتصل الموظف لخدمات الإنترنت لصالح وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يطور من عمله من خلال تحري المصدقية والكفاءة في تحليل البيانات وتنظيمها في عرض علمي لبلوغ درجة الإقناع ولتحديد الطريقة التي تنظم فيها الأفكار والآراء بحيث تؤثر في أسلوب الاتصال، لذا ينهج المتصل إلى ترتيب البيانات والعناصر في صور أو فقرات مكتوبة في تقرير يسمى من خلاله أن يكون له أثر واضح، فكما تزوده خدمات الإنترنت بالنهج العلمي في وضع معايير علمية لكتابة الرسائل مبنية على الموضوعية والتجرد وتسهم خدمات الإنترنت في استخدام الأدلة (العلمية والنقلية) من مصادرها لزيادة قوة الفكرة المعروضة والبرهان عليها، ويتم التوثيق بالإشارة إلى مصدر المعلومات الإلكتروني في متن النص أو في الهامش، تأكيداً للأمانة العلمية، وتأكيداً للفكرة أو مضمونها

الإنترنت وإدارة المعرفة

لقد كان لزيادة الكم المعرفي وتفرعه آثار واضحة على العديد من المجالات والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والأكاديمية ولم يكن التواصل الاجتماعي بمنأى عن هذه الآثار، فالمعلومات أصبحت مورداً حيوياً وإستراتيجياً وقد أجمعت سوسن ضليمي (1999م) سمات مجتمع المعلومات، فيما يلي:

- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي.
- نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة على المعلومات.
- استخدام تقنيات المعلومات والنظم المتطورة.
- تعدد فئات المستفيدين من المعلومات وظهور التوقعات المتغيرة لهم.
- تنامي النشر الإلكتروني ومصادر المعلومات الإلكترونية.
- تزايد حجم القوى العاملة في قطاع المعلومات.
- الاغتراب (الاتجاه نحو الغرب)، والتحديث في مجتمع المعلومات.
- إمكانية الدخول إلى المعلومات الشخصية للأفراد.
- تعدد وسائل الاتصال.

كما ذكرت تميز المصادر عبر الإنترنت، بما يلي:

1. تناول مصادر المعلومات بالصوت والصورة والحركة.
2. الارتباط التشعبي الذي ينقلنا من داخل المصدر إلى مصادر أخرى.
3. إتاحة روابط تتبع مصادر أخرى.
4. تخطي الحواجز، سواء أكانت (لغوية أم جغرافية أم زمنية)

أن لتتبرر كما اسلفنا من مقومات الاستراتيجية في توظيف خدمات الانترنت في مجال تطبيقات التواصل الاجتماعي ، لذا لابد أن تكون الرؤية بمستوى وحجم الحاجة للتواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي أسهم التطور

التقني في رفع نسبة الحاجة اليها. لذا فإن أعداد خطة الاستخدام يتطلب شيئاً من التورر في خطة الإعداد اعتماداً على القيود السليم بمتطلبات النص المرسل من جهة والاستخدام الأمثل لمواقع الشبكة من جهة أخرى وليلوغ ذلك يوصى بصياغة آلية تحقيق الرؤية على شكل جمل تمثل الرسالة المنظمة للاستخدام فالرسالة ما هي إلا توضيح وتحديد لمضمون الاتصال شاملة الأهداف والوسائل والمبادئ والقيم وتشمل الرسالة فهم الدافع حيث يتم تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف فيها وإمكانيات الفرص المتاحة ودراسة الاتجاهات ومراجعة المعلومات ، إضافة إلى آراء ومقترحات مجموعة التواصل. والملاحظة في هذا الأسلوب أن نقاط الضعف والقوة يمكن الكشف عنها أثناء الاتصال ، لذا يفضل توضيحها مسبقاً ، أما الفرص والعوائق فمجالها البيئية الالكترونية نفسها ، وما يطرأ عليها من متغيرات نتيجة التطورات التقنية وكثافة المعلومات .

في هذا السياق وفي مضمونات الرسالة يوصى بإدراك البدائل المستفاد من تحديد الأهداف والقيود الخاصة بالمعوقات البيئية الالكترونية ونقاط الضعف والقوة وقيم الرسائل النصية. ولعل استراتيجية التوسع في مجال التواصل الاجتماعي أفضل البدائل للوصول إلى التوثيق السليم لمضمون الرسائل ، والتوسع يتطلب مهارات مادية وفكرية حتى يتحقق الهدف من الرسالة خاصة عندما ندرك مبررات الاتصال.

استخدام خدمات الانترنت

يهتم المتصلون والمفردون عبر وسائل التواصل الاجتماعي بتوفير أفضل السبل وأنجعها في عملية البحث عن المعلومات والحصول عليها بأقصر وقت وأقل جهد وتكلفة. ومع ظهور الانترنت وخدماته العديدة ، شرع المختصون ولباحثون في تطوير هذه الوسيلة وتوظيفها في العملية الاتصالية من خلال توفير مصادر هائلة للمعلومات من مختلف أنحاء العالم واختصار الوقت والجهد والمال وتحطي عقبات الزمان والمكان. هناك العديد من الأسباب التي تدفع المتصلين والمفردين ، وكل

من هو مهتم بالحصول على مصادر المعلومات المختلفة لاستخدام الإنترنت ، و ليس من أهمها ما يلي:

الإتاحة

تتيح شبكة الانترنت مصادر المعلومات للمستخدمين لوسائل لتواصل الاجتماعي على مدار الساعة ، وأغلب هذه المعلومات والمصادر لا تتطلب أي تكاليف مادية فهي مجانية ، وعملية الوصول إلى هذه المصادر سهلة جداً إلا أن بعضها قد يتطلب التسجيل في الموقع الذي غالباً ما يكون مجاناً

والإتاحة أو الوصول الحر هي جعل مضمون الرسالة حراً ومتاحاً علمياً عبر الانترنت ، حيث أن الناشر يحفظ أرشيفات على الخط المباشر يتيح الوصول إليها مجاناً ، أو أنه أودع المعلومات في مستودع مفتوح الوصول ومتاح على نطاق واسع ، والوصول الحر يعد نمطاً جديداً للنشر العلمي نشأ لتحرير الباحثين والمكتبات من القيود المفروضة عليها (محمد، 2010م)

التحديث المستمر

من مواقع التواصل الاجتماعي تتيح عملية التحديث بشكل مستمر ، مما يوفر معلومات حديثة ومتجددة ، فالمعلومات التي يحصل عليها المرسل من المواقع المختصة تخضع لهذه الرؤية ومن ثم يسمى المرسل الى مدى حداثة معلوماته التي حصل عليها من المواقع والمصادر العلمية على شبكة الانترنت قبل بثها في حسابه.

توفر المصادر وتلوعها

توفر الشبكة مختلف أنواع المصادر كالمطبوعات والصور والفيديو والوسائل السمعية المختلفة بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والمرئيات المرئية ، ما يزيد من ثقافة الفرد ومعلوماته وإمكانية الاحتفاظ بها والقدرة على استخدامها في مواقع الحياة العملية ، والقدرة على التواصل مع

الآخرين كما توفر بعض المواقع مصادر ووثائق نادرة قد لا تتوفر في المكتبات المحلية

كسر حاجز الزمان والمكان

الإنترنت كسر حاجز الزمان والمكان وأصبح بالإمكان ومن مطلق رمنية متغايرة التسجيل ودون أن تغادر الأوطان ، وأن تتعاون ونستفيد من الخبر ، (المحيسن و هاشم ، 1423) وتوفر شبكة الانترنت فرصاً كثيرة للتخفيف من لعزلة الاجتماعية والبعد الجغرافي، ومثل هذه الفرص تعني أن الحدود الجغرافية قد زالت من خلال التواصل الاجتماعي .

، إضافة إلى العديد من الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت لكسر حاجز الزمان والمكان كمؤتمرات الفيديو ، والشبكات الاجتماعية وغيرها من خدمات الانترنت العديدة التي تفيد الباحثين في التواصل مع المختصين في المجالات المختلفة من أي مكان في العالم

تعزيز البحث العلمي

لشبكة الانترنت دور مهم في البحث العلمي حيث تساهم في حل المشكلات التي تواجه الباحثين ، عن طريق الحصول على المراجع العلمية الحديثة ، والمتنوعة ، والوصول إلى المعلومات المرتبطة بالبحث في أي مكان بالعالم ، بالإضافة إلى تحديد المشكلات البحثية وتنمية مهارات تصميم البحوث العلمية ، وإجراءات البحث العلمي ، مما أوجد لهذه التقنية دوراً رئيساً في إجراء البحوث العلمية وتنمية مهارات البحث العلمي لدى الباحثين (إسماعيل، 1999م) ووجود رسائل التواصل الاجتماعي من خلال الهاتف سهل عملية التواصل هذه

الموضوعية وعدم التحيز

إن من أهم أسباب التهافت على مواقع التواصل الاجتماعي وانتشارها بيئتها و موضوعية غير المتحيزة ، لذا تعد وسيطاً جيداً لتقديم فرص الدخول

المتسوي إلى عالم المعلومات لكل المستخدمين بغض النظر عن موقعهم وأعمارهم وأجناسهم.

جمع البيانات وتحليلها

هناك فئة من المتصلين والمقردين يستهويهم جمع البيانات واستقصاء الآراء بعض النظر عن طبيعة طبيعة تلك البيانات أو الأخبار أو أثرها على الفرد والمجتمع ، وقبل الإنترنت كان أسلوب جمع البيانات يأخذ وقتاً ومجهوداً وتكلفة مادية ، ولكن الآن أصبح من السهل الدخول إلى المواقع لتجميع الآراء والرد على الاستفسارات لتوفرها على الشبكة ، والرد عليها عبر الشبكة كذلك وإرسال هذه الردود عبر المواقع ، وتكون النتائج المرسلة بالشكل الذي يسهم في تلقيها ونشرها مرة أخرى وفق نظرية النقل عبر مرحلتين. كما ساعدت تقنيات صناعة صفحات الويب في إمكانية الاضاعة والتعديل على الرسائل .

مناسب لدوي الاحتياجات الخاصة

أصبحت عملية البحث في شبكة الإنترنت عملية يسيرة لجميع فئات المجتمع بما فيها فئة الاحتياجات الخاصة ، التي قد تواجه بعض المشكلات عند البحث في المصادر المختلفة لفرض إعداد مهام أو متطلبات متعلقة بدراساتهم ، وهذا ما يؤكد وايت (White, 2008) في قوله ان البحث من خلال الإنترنت يوفر للذير لديهم إعاقة جسدية ، والذين قد لا يكونون قادرين على التنقل ، أدوات يمكن من خلالها الحصول على مصادر المعرفة والتواصل الاجتماعي دون عناء الانتقال أو البحث في الكتب والمراجع .

وفق هذه المعطيات لا يختلف اثنان حول أهمية المواقع في نشر المعرفة وجمعها متاحة للمعوقين وظهور الإنترنت وتطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي اتاحت لدوي الاحتياجات الخاصة تيراكم ثقافي وعلمي وتكنولوجيا خاصة مع اختراعات

كالهاتف والتلفزيون والحاسب الآلي وأجهزة الفيديو وشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية والفاكس والألياف البصرية والطباعة الإلكترونية

يفرض التطور الهائل في شبكة الاتصالات العالمية (الانترنت) على المشتغلين في العلوم عامة من دارسين وباحثين ومستفيدين الاستعانة بالمعلومات التي يقدمها هذه لشبكة لذوي الاحتياجات الخاصة. خاصة عند الأخذ بعين الاعتبار سرعة نقل لمعلومات، وكميتها الهائلة التي تزداد يوماً بعد يوم، فضلاً عن حدتها وإمكانية التواصل من خلالها إلى مختلف بقاع الأرض مع اختصار الوقت والجهد والمال، وتخطي عقباتي الزمان والمكان، وتقديم الحقائق الكاملة.

إن استخدام تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة لا يقتصر على جلب المعلومات والخبرات، فيمكن استخدامها في مجال التعامل اليومي مع ذوي الاحتياجات، كما تستخدمهم خدمة البريد الإلكتروني، وبث برامج القنوات التلفزيونية والإذاعية، والتخاطب الكتابي والصوتي وتنظيم المؤتمرات المرئية عن بعد.

وتكتسب تطبيقات التواصل الاجتماعي في مجال تواصل ذوي الاحتياجات الخاصة أهميتها في

- 1 - أنها تحتوي مخزوناً كبيراً ومهما من المعلومات المتعلقة بالاعاقات والادوات المستخدمة في مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 2 - سهولة الوصول إلى هذه المعلومات.
- 3 - تنوع حالات الاعاقة والفروع العلمية والمصدرية حولها.
- 4 - الحصول على هذه المعلومات دون مقابل مادي.
- 5 - سهولة تصنيف وحفظ هذه البيانات والمعلومات والرجوع إليها عند الحاجة.
- 6 - الثقة في هذه المصادر.

7 - شبكة الانترنت تعد وسيلة اتصال مهمة بين المهتمين بشؤون الإعاقات سواء على صعيد المؤسسات الحكومية أو الأهلية أو الأفراد ، والتواصل معهم يتيح للمعوق السؤال والاستشارة وتبادل الآراء

أدوات الويب 2.0 Web.2 Tools ،

نشأ الجيل الثاني للتعليم الإلكتروني رسمياً على يد (ستيف داونيز) في مجلة E-learning Magazine في شهر أكتوبر من عام 2005م ، وهناك من يقول أن مصطلح e-learning 2.0 أطلق من معهد تقنية المعلومات وأبحاث التعليم الإلكتروني التابع لمركز الأبحاث الوطني في كندا ، كاصطلاح معبر عن التعلم الإلكتروني المعتمد على الخدمات والتطبيقات الجديدة التي ظهرت في إطار ما يُعرف بالويب 2.0 (web 2.0) ويشير مفهوم الويب 2.0 (web 2.0) إلى الجيل الثاني من الخدمات المتاحة على الشبكة العنكبوتية (الويب) ، التي تسمح للمستخدمين بالتعاون ومشاركة المعلومات على الإنترنت ، فالويب 2.0؛ هو عبارة عن بيئة تتوافر بها العديد من الفرص لتشكيل المحتوى المقدم بطرق عديدة ، ومشاركة المعلومات ، والتواصل بطرق مختلفة ، والتعاون بسهولة مع الأفراد الآخرين حول العالم ، والتعبير عن الذات من خلال النشر ، وعبر الويب 2.0 يمكن لأي فرد نشر المصادر على الويب باستخدام أدوات نشر بسيطة ومجانية وتعاونية تعرف بالبرمجيات الاجتماعية Social software. وهي عبارة عن مجموعة من البرامج والأدوات المبنية على تكنولوجيا الويب 2 التي تدعم العلاقات الاجتماعية لبناء مجتمعات التعلم ، وتعمل على إحداث التعاون والنقاش والحوار بين المتعلمين (القحطاني، 2010م).

وهناك عدد من التطبيقات أو الأدوات التي تحقق سمات وخصائص الويب 2.0، ولعل من أبرزها المدونات Blogs ، والتأليف الحر Wiki ، وصف المحتوى Content Tagging ، والملخص الوافي للموقع RSS ، والبرامج التعاونية. والشبكات الاجتماعية Social Networks مثل الفيس بوك Facebook وماي

سبيس MySpace وتويتر Twitter والمواقع الخاصة بالفضلات مثل موقع ديق Digg ومواقع مشاركة الفيديو والصور كموقع اليوتيوب You tube ، ومه المخصص للموضوعات التربوية مثل تيتشر تيوب Teacher tube وموقع لمشاركة الصور مثل الفليكر Flickr وصور قوقل Google Images ومواقع لخرائط مثل خرائط قوقل Google Maps ، وهناك مواقع خاصة بإعداد الاختبارات وأدوات لتقويم مثل هوت بوت بوتابوتوس Hot Potatoes وغيرها العديد من الأدوات التشاركية العديدة المنتشرة على الشبكة .

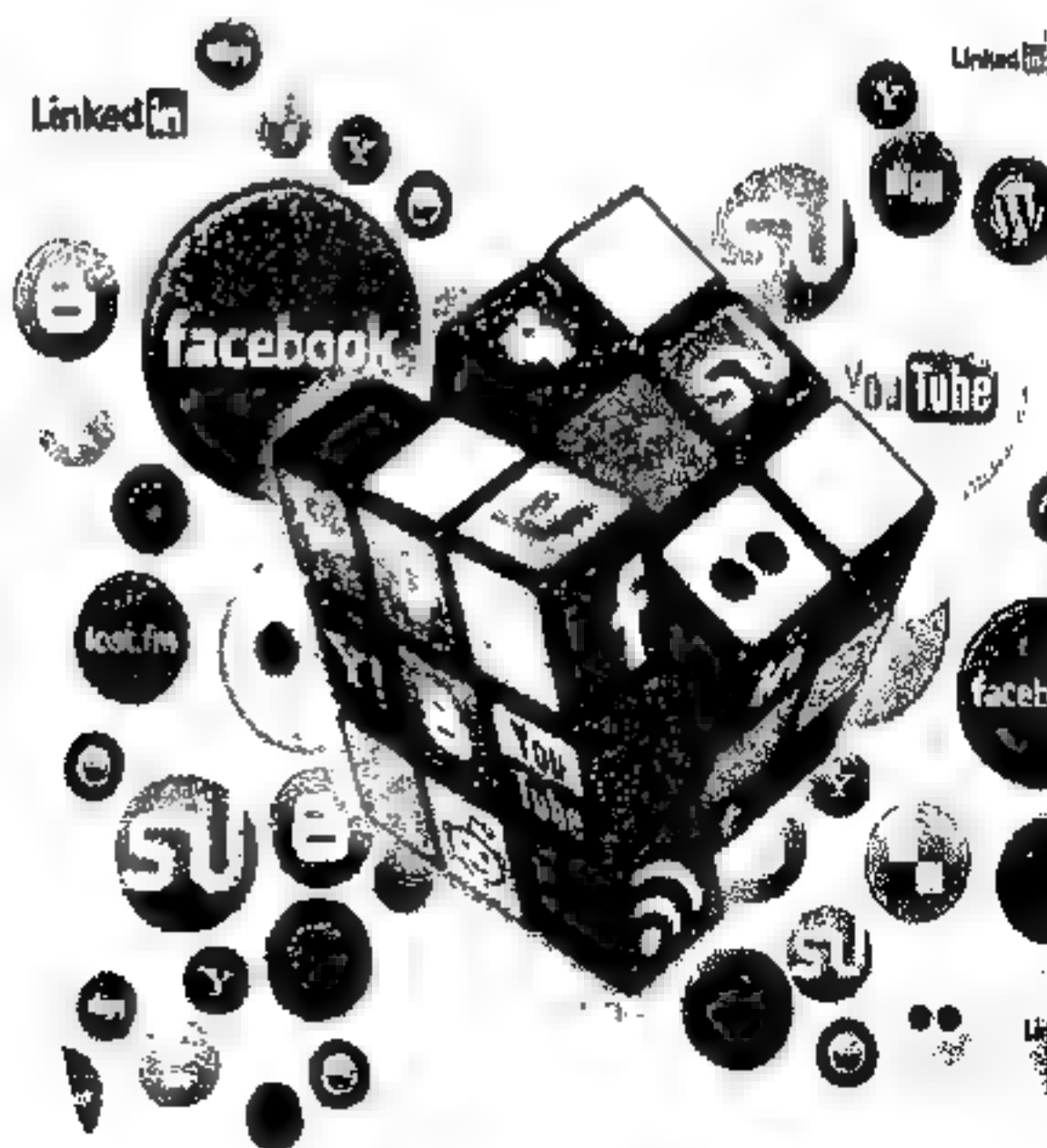
تعد المعلومات المنقولة عبر شبكة الانترنت معلومات شاملة ودقيقة وتمتاز بسرعة الوصول إليها ، إلا أن كل هذه المزايا لا تغني الباحث عن الاستعانة بمصادر المعلومات التقليدية كالمكتبات وما توفره من كتب ودوريات لا يستغني عنها أي باحث. ولذلك يعد استخدام الشبكة العالمية للمعلومات في البحث العلمي إحدى أدوات البحث المهمة لكنها ليست الأداة الوحيدة. وعلى الباحث معرفة وظيفة كل أداة وكيفية الاستفادة منها على أكمل وجه .

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الرابع

نماذج عملية الاتصال والتواصل

4



الفصل الرابع

نماذج عملية الاتصال والتواصل

أفسح علم الاتصال الطريق أمام الباحثين في شئون السلوك الإنساني وكان علم من العلوم الإنسانية . وقد ظل تعريف الاتصال مرتبطاً بالصيغة التي تشكل إجراءات التطبيق. فالمفهوم العام للاتصال هو ارتباط عنصرين أساسيين هم المصدر والمستقبل ، أما كيف تم هذا الارتباط فهناك شعب في المناهج التي تصور ماهية ومور ذلك الاتصال. سوف يستمر التشعب مادام التطور التقني والتغيرات الاجتماعية نتيجة الحراك المعرفي مطردة وتتسارع، بل وتتعاظم مع مرور الزمن. وتظل الأسس التي وصمها أرسطو منطلقات لكل تطور في عملية الاتصال.

المتحدث الفكرة الكلام المتلقي .

وإن كان أرسطو يرى أن الاتصالية نشاط شفهي ، فالتطورات التي مرت بها عملية الاتصال تجاوزت هذا التصور وانحصر دورها في التمهيد لظهور وجهات نظر في الاتصال ذات ارتباط وتكامل بعناصر أخرى تجاوزت مفهوم الاتصال الشفهي . فظهرت دراسات تعنى بالعلاقات بين الكلام واللغة والوسائل وهذا ما عزز مفهوم الاتصال كعلم مستقل بذاته.

ومن المحاولات الناجحة في تطوير مفهوم الاتصال والخروج به من مفهوم أرسطو كمنشأ شفهي ما قام به العالم لاسويل Lasswell ، حيث اعتمد على الجانب اللفظي وأبرز عناصر الاتصال الأخرى مثل المتحدث والرسالة والمستقبل والأثر وهو الرئيس لعملية الاتصال، وما ميز نموذج لاسويل (1948م) صياغة عناصر الاتصال على شكل تساؤل فهو يسأل:

| | |
|---------------|-------------------|
| من؟ | المتكلم |
| ماذا قال؟ | الرسالة |
| على أية قناة؟ | الوسيلة |
| لمن الرسالة؟ | المتلقي |
| ما هو الأثر؟ | مدى تأثير الرسالة |

وبذلك أضفى على مفهوم الاتصال على مواقع التواصل الاجتماعي جانباً حيوياً وهاماً وهو المعيار الذي يحدد مدى تأثير الرسالة على متلقيها، وهذه الإضفة أتاحت للإعلام والتسليّة، الإثارة والإقناع إسهامات أوسع حيث لعبت القناة الاتصالية دوراً في بروز مفهوم الرسائل الجماهيرية. من المتبع لفكر لاسويل الاتصالي يلحظ أنه اعتمد على عدة مفاهيم أساسية منها

1. الاتصال يبدأ لفظياً.
2. الألفاظ لا بد أن تصاغ بأسلوب اتصالي يمكن رصده.
3. عزز الاتصال ذا الاتجاه الواحد حكماً فعل أرسطو .
4. النشر اللفظي للرسالة لا بد له من قنوات تسهم في هذا النشر.
5. معاملة الرسالة مرتبطة بثقافة المتلقين.
6. الاهتمام بالأثر الاتصالي تفتح المجال للإثارة.
7. الإقناع والتسليّة في عملية الاتصال.

مفهوم شانون وويفر للاتصال Shannon and Weaver .

أجرى كلود شانون بحثاً لشركة بيل للهاتف لدراسة المشاكل الهندسية الناجمة عند إرسال الإشارات، وكان نشر نتائج هذه الدراسة بعد عام من ظهور مفهوم لاسويل للاتصال. عندما قام كل من شانون وويفر بتأليف كتاب النظرية

لرياضية للاتصال أوضحها خلاله مفهومهما للاتصال حيث وصفا الاتصال من خلال ستة عناصر هي

1. المرسل
2. مصدر المعلومات
3. المستقبل
4. قناة الاتصال
5. مصدر الضوضاء
6. الهدف

أما عملياً فكان الوصف على النحو التالي:

يختار مصدر المعلومات الرسالة المراد إرسالها للمستقبل من بين مجموعة من الرسائل لفظية كانت أم غير لفظية. بعد ذلك يتم تحويل الرسالة عن طريق محول يمثل جهاز الإرسال وتصبح حينها الرسالة عبارة عن رموز يتم إرسالها عن طريق قناة الاتصال المختارة.

الرسالة تصاغ عن طريق مصدر المعلومات فإن كانت فكرة مصدرها المفكر وصياغتها تمكثير يحولها إلى صيغة لفظية.

المستقبل في مفهوم شانون وويفر هو من يقوم بتفسير الإشارات والرموز إلى رسالة مرة أخرى تصل الهدف أو المجال وهذا أشبه بالاتصال الإلكتروني.

عناصر مفهوم شانون وويفر للاتصال:

1. مصدر المعلومات
2. الرسالة قبل إرسالها
3. المرسل
4. الإشارة المرسل

5. القناة

6. الإشارة المستقبلية

7. المستقبل

8. الرسالة بعد إرسالها

9. الهدف

10. المجال

11. التشويش

أفصح مفهوم شانون وويفر للاتصال ليشمل الإشارات، ووضع الجسم كسلوك غير لفظي

كما لوحظ اهتمامهما بجانب التشويش الذي يؤثر على دقة نقل الرسالة وهي إما أن تكون فنية تحدث في الأجهزة والمواد أو طبيعية نتيجة لتقلبات الحيوية لذا طور ما يسمى قناة التصحيح واعتبرها بمثابة التغلب على مشكلات التشويش.

التشويش المذكور في مفهوم شانون وويفر يمكن ملاحظته في مجال الاتصال التعليمي ولكن ليس بشكله التقني أو الطبيعي إنما من خلال عوامل عضوية ونفسية وبيئية.

ومن العوامل العضوية والنفسية كل ما يتعرض له المرسل أو المتلقي من مشاكل عضوية أو نفسية تبعده عن التركيز وتقلل من كفاءة عملية الاتصال، أما العوامل البيئية فتتمثل في الضوضاء وعدم تهئية البيئة التعليمية بالوسائل لمساعدة أو الضوء الكافي أو التهوية الجيدة.

مفهوم شرام للاتصال Schramm

يطلق على مفهوم شرام للاتصال مفهوم مجال الخبرة، حيث يعنى شرام بوصول الرسالة إلى المتلقي بالطريقة التي قصدها المصدر. لذا لا بد من وجود خبرة ولغة وخلفيات مشتركة بين المصدر والمتلقي. ولتلافي غياب هذه العوامل المشتركة وما قد يصاحب الرسالة من تشويش أكد أهمية التغذية الراجعة التي من خلالها يتمكن المصدر من معرفة الكيفية التي فسرت بها رسالته والمهارة هنا تتجسد في مقدرة المصدر من فهم مستوى معرفة المتلقي وقيامه بتحسين هذا المستوى بالتفاعل المباشر مع المتلقي.

يقول برنت روبن 1991م إن شرام يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلاً، ويلقي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال. فكل واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم وفي الاتحاد الواحد. إضافة إلى تأكيد أهمية عناصر المصدر والرسالة والمتلقي أوضح أهمية عملية تشكيل الرموز وفكها. ودور الخبرة، وتبادل الأدوار بين المصدر والمتلقي.

عناصر الاتصال في مفهوم شرام:

1- في المرسل

1. محول رموز

2. مفسر

3. مفسر ورموز

4. رسالة

2- في المتلقي

- مفسر الرموز

- مفسر

- محمول رموز

مفهوم بيرلو للاتصال Berlo

ألف بيرلو كتاب عملية الاتصال عام 1960م متأثراً بوجهة نظر راسطو. حيث، العناصر التقليدية التي اعتبرت الأسس الرئيسة في عملية الاتصال. شمل مفهوم بيرلو عوامل ضابطة لعملية الاتصال تمثلت في المهارات والمواقف، والمعرفة، والثقافة، والنظم الاجتماعية للمصدر. وأضاف بيرلو أن المحتوى والمعالجة والرموز مهمة للرسالة. كما اعتبر أن الحواس الخمس هي القنوات الرئيسة للمعلومات سواء من قبل المصدر أو لدى المستقبل. وأضاف بيرلو للاتصال بعداً إنسانياً عندما ركز على، كون الاتصال عملية متسلسلة وأن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات فالتناس هم من يقومون بالتفسير. وإن المعنى المرتبط بالرسالة يتجاوز بها وجهات النظر التي ركزت عليها المفاهيم السابقة وهنا يضع لنا بيرلو مفهوماً آخر للاتصال يتمثل في أهمية بلورة الفكرة وتحليلها ومن ثم إعادة صياغتها بأسلوب اتصالي يتوافق مع الموقف والثقافة والقيم الاجتماعية فالالاتصال بحد ذاته عبارة عن فكرة في طبيعة العلاقات الإنسانية طورت لتصف وتفسر وتقل مفردات ذات علاقة مباشرة باهتمامات الأفراد، لفكرة عملية فحص ظواهر إنسانية تلخص وتبسط على شكل رسائل تمثل المعرفة التي توظف في الظاهرة والمناسط الاجتماعية وتؤدي إلى الحراك الاجتماعي والتعامل مع البيئة التي يعيش فيها الإنسان ويمثلها لتفاعل المستمر والعلاقات التي تفرضها ثقافة المجتمع ويؤدي إلى التغير النوعي لأشكال المعرفة وتوليد معرفة أخرى تشمل القيم والمعتقدات والثقافة. إن اعتبار عملية الاتصال معاملة فكرة وصياغتها بأسلوب اتصالي يقودنا إلى أهمية معاملة البيانات التي نستقبلها وتحويلها أو تفسيرها لتكون مادة معرفية

يمكن استخدامها أو استهلاكها ، وهذه العملية عملية نشطة حيوية تتضمن اختبار البيانات وتفسيرها وحفظها. فالبيانات في زمن تقنية المعلومات متوافرة ومتواترة وتلقاها أصبح من السهولة بمكان والمشكلة تكمن في قدرتنا على تصفية هذه البيانات واختيار ما يقع في نطاق اهتمامنا أو احتياجاتنا. وبرز البيانات من الصعوبة بمكان لتداخلها وارتباط بعضها ببعض موضوعياً ووظيفياً. فقد تم اختيار بعض البيانات وعند مرحلة تفسيرها نجد أننا قد تجاهلنا بيانات أخرى مرتبطة ببياناتنا ارتباطاً موضوعياً وهنا تكمن المهارة في اختبار البيانات المهمة والبيانات التابعة والمساندة لتوظيفها في حياتنا ، وعلة عملية الاتصال نسي في عدم تساوي الحكم المعرفي المرسل من قبل المصدر مع الحكم المعرفي لدى المستقبل عند استقباله للبيانات وهذه الفجوة يحدثها التفاوت في اللغة والثقافة والاهتمام من جانب والتشويش من جانب آخر ، والكبير من استطاع تقليص هذه الفجوة المعرفية بين المصدر والمتلقي لتبلغ عملية الاتصال ذروة كفاءتها والتفسير المثالي للبيانات يعتمد على عدة عوامل منها:

1. طبيعة البيانات
2. ما نملكه من معرفة لتفسير البيانات
3. مصدر البيانات
4. علاقة هذه البيانات بالشخص نفسه

نحن نستقبل البيانات المرسلتنا أو لغيرنا وفق الحاجة لها ، فقد تكون حاجة حسية مادية توجه سلوكنا ، وعدم إشباع هذه الحاجة تزيد من جهودنا في البحث واستقبال المعلومات مراعين بذلك الحاجات إلى جانب الاتجاهات والعقائد والقيم والقدرات وأسلوب اتصالتنا بتلك المعلومات ، وتفسيرنا للبيانات يوضح لنا نوعها ومصداقيتها ومدى تشابهها مع البيانات التي في مخزوننا الفكري ، وهناك أساليب روحانية ونفسية واجتماعية تسهم كذلك في تفسيرنا للبيانات ومن ثم

توظيفها في حياتنا الاجتماعية وجميع هذه العمليات ، عمليات اتصالية تتفاوت كفاءتها ، بتفاوت مظاهر الذكاء والابتكار والكفاءة.

يقول "ترنت روبن" هناك أسباب قوية تدعونا للاعتقاد أن حاجتنا الشخصية وطريقة معالجة المعلومات التي تتعلق عادة بهذه الحاجات لا تربطها علاقة جامدة ، ولحسبها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي نمر بها في حياتنا. وتصحب هذه التغيرات عادة طرق جديدة لتفسير المعلومات. فلذلكائنا وخبرتنا السائدة في موضوع معين وقدراتنا اللفوية أثر قوي في البيانات التي نختارها ونختصها باهتمامنا وفي الطريقة التي بها نفسرها ونحفظها.

ولاشك أن الغالبية العظمى من البيانات التي لها أهمية في البيئة تنشأ من النشاط الذي يؤديه البشر وينتج هذا النشاط بالأسلوب اللفظي وأحياناً من لاستخدام الأمثل للأفعال والإشارات والمكان والزمان . أما البيانات القادمة من المصدر الذي يفصلنا عنه الزمان والمكان فإن هذه البيانات غالباً يبتكرها الآخرون وتعب دوراً هاماً في حياتنا ، بل تمثل حراكاً اجتماعياً ينقل إلى صفات اجتماعية مقاييرة وهذا ما تواجهه الشعوب خاصة شعوب العالم الثالث نتيجة موجة العولمة وسيادة التغير الاجتماعي الذي أثر في البناء الاجتماعي والضبط الاجتماعي نتيجة الاتصال الثقافي.

يقول لشهراني 2020م الاتصال الثقافي عملية تسهم في إحداث تغيير اجتماعي وسع النطاق، خاصة في الثقافات المستقبلية ، ويبدو تأثير هذا لاتصال في الأهكار وللمعتقدات السياسية والدينية أحياناً وأساليب الحياة ويرتفع معدل لتغير مع تعدد قنوات الاتصال وإعادة الاتصال، مما يولد زيادة معدلات التغير فالاتصال هو العنصر المهم والفعال خلال عملية التغير الاجتماعي ، وتفعيل العقل البشري لتقبل هذا التغير هو تفعيل العقل والفكر لتوفير عقل الأمة بالمعرفة عن طريق مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تتيح اكتساب المعرفة ، عمودها لعفري الاتصال وتقنياته التي تعمل على ابتداع أساليب تحقق المعرفة وتطورها.

في ظل الحراك المعرفي يتبادر إلى الذهن منطلقات هذا الحراك ودور الاتصال في تسريع حركة هذا الحراك الذي أوجد مفهوم مجتمع المعرفة Knowledge Society الذي قدمه عالم الاجتماع الأمريكي دانييل بيل Daniel Bell ومصطلح عمال المعرفة Knowledge Worker الذي أوجده بيرتر وروكر Peter Drucker عام 1993م وقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مجتمع المعرفة بأنه مجتمع يعمل على إنتاج وتوظيف ونشر المعرفة بدرجة عالية من الكفاءة الأدائية أدت إلى تعزيز التنمية البشرية كونها عملية منهجية منظمة للاستخدام الخلاق عندما تمر بمراحل نموها المتمثل في التشيئة ، والتخريج والتربيط.

إن المتأمل لصياغة المعرفة ووظائفها يدرك أنها تكون معرفة إجرائية ويمثل لها بمعرفة الكيف وهذه رسالة تطبيقية أو معرفة إدراكية ويمثل لها بماذا؟ وهي رسالة تعليمية توجيهية ، أو معرفة سببية وتمثل لها لماذا؟ وهذه رسالة تحمل مفهوم الحاجة لتوظيف المعرفة أو معرفة غرضية ويمثل لها بمعرفة ماذا؟ وهذه رسالة تجسد الآليات التي توظف بها المعرفة. وجميع تلك الصفات للمعرفة تأتي على شكل سياق عمليات وعلاقات تم مزجها وتوليفها وتحسين معلوماتها.

المعرفة خاصة التخصصية منها تعتمد على التفكير الذي يتطلب مهارة الاستقصاء ليتمكن الفرد من إنتاج هذه المعرفة ويؤيد هذا التوجه التفكير المهني المؤدي إلى مواجهة المشاكل وإيجاد الحلول وتوليد الإبداع ونشر المعرفة والمهارة وهنا يبرز دور التقنيات الحديثة في مجال استقبال وتحليل وتخزين ونقل المعلومات ، هذه المعالجة أسهمت في تطوير أداء الأفراد ورفع كفاءاتهم المهنية وبذلك تصبح الفرص متاحة على المستوى الدولي بعد أن قلصت تقنيات الاتصال المساحات الفكرية والمعرفية بين الشعوب، مما أدى إلى صيغتها أي المعرفة بالصيغة العالمية وقد أدى نشر المعرفة الذي وصفته الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات بأنه نقل المعرفة من صناعاتها إلى مستخدميها عندما تتضافر طبيعة المعلومات وتركيباتها

مع وسائط تغطيتها ونقلها. ذكر التريدات (2008م) أن إجراءات نشر المعرفة عبارة عن عمليات تضيف قيمة لإيصال المعلومات مثل التأليف والتمويل والوصف والتوليف والتحليل، وهنا نركز على موضوع التحليل المعتمد على المفاهيم وخصائصها وأهدافها وأسلوب توحيه المحتوى المعرفي بصفته المعلنة والضمنية، التي تظهر من خلال تحديد خصائص المعرفة وتكرارها وتميزها كظاهرة للمضمون المعرفي، والحقائق المتصلة به وتحديد نقاط الاتصال التي تسهم في نشرها.

المستوى الوصفي للمضمون المعرفي يقتصر على رصد المفاهيم لصريحة والضمنية، أما المستوى التحليلي للمضمون المعرفي فيمتد إلى وصف المفاهيم وربطها بالبيئات المعرفية التي تعكس الهدف المعرفي المراد الوصول إليه ولتنبؤ بالاستجابات المتوقعة لنشر المعرفة وترجمة المعلومات إلى معرفة.

لنكون أكثر واقعية في تعاملنا مع التقنية في نشر المعرفة لابد أن ندرك أن المعرفة غير المعلومات في نقلها إلى قواعد بيانات وأنظمة المعلومات، فالمعرفة لا يمكن نقلها إلى تلك القواعد كما أن التقنية لا يمكن تختار المعلومات الملائمة وتقديمها للشخص الملائم في الوقت الملائم. لأن المعرفة موجودة في الأفراد وإنتاجها ونشرها عمل مشترك بينهم، وحتى في الجانب الإنساني لا يمكن أن يستوعب لفرد الكم الهائل من المعلومات المشكلة للمعرفة ولا حتى التعامل معها؛ لذا يتعين عليه أن يختار ما يريده وفق قدراته وتوجهاته وهو كمستقبل للرسالة المعرفية مسئول عن اختياره وفقاً لقدراته الإدراكية وهنا تصبح المعرفة انتقائية لأن مجموعة المعارف تمثل تراكم خبرات وقاعدة مرجعية تصبح ذات معنى وفائدة عندما تتكيف مع القدرات الذاتية. والأفراد يتحمسون إلى الحصول على لكم معرفي دون النظر إلى مدى الحاجة والقدرات ظناً منهم أنهم يتحولون بذلك من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي في حين أن المطلوب التحول إلى التفكير الصحيح الذي يعنى بالمعرفة الحقيقية التي نمتلكها ونضعها في المكان المناسب

من المنظومة الاجتماعية وتسهم في خططنا الإستراتيجية التي تحدد المنتج المعرفي والبعد المعرفي.

معاملة الرسالة

عطفاً على ما ورد في مفهوم الاتصال من أهمية البيانات وتفسيرها ومعاملة الفكرة لاتصالية تبرز أهمية مهارة معاملة الرسالة المراد إرسالها إلى المتلقي يقول قيراط (2006م) القائم بالاتصال يلعب دوراً رئيساً في عرض وتكوين الأحبار والعلم والمعرفة والبيانات والمعلومات المختلفة للجماهير. ومن هنا يصبح المشرف على صناعة الرسالة في مكانة إستراتيجية تؤهله لتكوين الرأي العام وتوجيهه وفق ما يقدم إليه من خلال مخرجات وسائل الإعلام ويستشهد قيراط بقول "كاري" في هذا الصدد حيث يرى أن القائم بالاتصال المحترف هو ذلك الذي يتحكم بمهارة خارقة في معالجة الرموز الذي يستعمل هذه المهارة لتشكيل حلقة اتصال بين أشخاص معينين أو جماعات مختلفة. القائم بالاتصال المحترف هو الذي يخترق الرموز، ويترجم تصرفات ومعرفة واهتمامات جماعة كلامية في شكل بديل، لكن بعبارات مبهومة ومقنعة لجماعة أخرى. هذا الدور يتم في اتجاهين عمودي وأفقي، عمودي يربط القائمين بالاتصال المحترفين النخبة في أي تنظيم أو جماعة بالجمهور العام؛ أفقي يربط جماعتين كلاميتين مختلفتين في نفس التركيبة الاجتماعية (Cary 1973: 27)، عندما نفكر ونخطط لما نريد بثه من خلال الرسائل من مفاهيم فكرية تربوية كانت أم إعلامية لابد أن نتعرف على أنواع الخبرات التي تحقق أهدافنا وغاياتنا التي نرسي إليها من خلال رسائلنا، وتشير الأدبيات إلى أن الأفراد أربعة أنماط:

1. المعتمد على الخبرات الملموسة الذي يدرك المعاني والمفاهيم والحقائق من خلال الممارسة الفعلية.

2. المعتمد على التصوير المجرد وهذا أسلوب عقلائي يتلقى المفاهيم

والحقائق والمعاني عن طريق قدراته العقلية وهو بذلك لا يحتاج إلى حد كبير للتوضيح المادي.

3. المعتمد على التجريب الذي يتسم بسرعة الفهم والتفقيذ.

4. المعتمد على التأمل والخيال في فهم ما له صلة من مفاهيم وحقائق علمية

5. عملية صياغة الرسالة تخضع لمهارتين هامتين هما.

- المهارة التحسية

- المهارة الحركية

وفي الحالتين يمكننا تحديد مجموعة من المهارات الفرعية بطريقة توصلنا إلى أنماط السلوك والمهارات حسب ترتيبها في الأهمية ، لأن الفرص من المهارة الحسية والمهارات الحركية هو كشف المهارات الأساسية والمهارات الثانوية ويمكن الكشف عن المهارات الثانوية بتوجيه السؤال التالي: ما المهارات التي يجب على المرسل تطبيقها عندما يقوم بتصميم الرسالة؟ ومع كل مهارة نكرر العملية حتى نصل إلى أنماط الإعداد المطلوب ويمكن توضيح هذه الخطوات في بيان تخطيطي يوضح هرمية المهارات من جانب آخر يمكن أن يقوم المرسل - مصمم الرسالة - بمعالجة المعلومات الواردة في الرسالة بأسلوب تنبهي ورسم هرم المهارات المطلوبة.

من خلال ما سبق يمكن رسم خطة عملية موضوعية لتحليل الرسالة ومعالجة معيومتها وإصدار القرار حول تصميمها وفقاً لهذه الإجراءات ، وتتوقف فكرة المصمم على التحليل بقدر ما يمتلكه من مقومات الجودة في التحليل العلمي والموضوعي.

تمر مرحلة إعداد الرسالة على عدة محطات تعد كل محطة بمقام البناء والتصفية لمضامينها الصريحة والضمنية. ويقوم معد الرسالة بما يملكه من مهارة

حسية ومهارة حركية بصياغة رسالة من بين العديد من المحاذير والمعيير والمستويات الأدائية.

وهناك العديد من الاعتبارات الأخلاقية التي ينبغي مراعاتها عند تصميم الرسالة ومنها الاختلافات الثقافية والاجتماعية والتميز والتنوع الحزبي، وتنوع التلقين وإمكانية الوصول إلى المعلومات والقضايا القانونية والسلوكية (منها لسياسات والتعليمات والخصوصية، والانتحال، وحقوق الطبع والنسخ).

التأثيرات السياسية والاجتماعية

هناك معايير سياسية واجتماعية يجب وضعها في الاعتبار عند صياغة الرسالة، فالمعد لابد أن يكون ماهراً في رصد هذه الاعتبارات وتلافيها وتوظيفها بأسلوب يدعم به الرسالة دون أن يؤثر فيها، فقد يحتاج معد الرسالة إلى بعض لاعتمادات الداخلية من السلطات أو انتهاج سياسة أو أسلوب مفضل وتجنب أسلوب آخر.

التنوع الثقافي

لبلوغ الاتصال درجة التأثير المرغوبة يجب مراعاة الثقافات المتنوعة وتجنب الغموض وسوء الفهم، ومحاولة تقليل استخدام المصطلحات الغامضة أو المصطلحات الساخرة وجميع ما يمكن أن يساء تفسيره.

أما في الاتصال المرئي فيجب مراعاة الصور والرموز والرسوم التي قد تفسر في بعض لثقافات تفسيرات تناقض ما وصفت من أجله، واستخدام المختصرات ذات المصهور العالمي وانتهاج الحيادية الثقافية بعيداً عن الاستقزاز.

التحيز

قد يلجأ معد الرسالة إلى التحيز لموضوع ما دون الآخر وعدم اعتبار الثقافات أو اختلافها ذات أهمية، وقد يلجأ إلى تقديم أكثر من رؤية حول

القضايا الجدلية، وهنا نقول يجب على المعداد أن يمتلك مهارة استبعاد أية تحيز في مضمون الرسالة خاصة التحيز الفكري.

التنوع الجغرافي

إذا كانت الرسالة معدة إلى مجموعات جغرافية متنوعة فإن هناك معايير تؤخذ في الاعتبار ومنها معايير مناخية ومنها معايير اجتماعية ومنها معايير دينية ومناسبات وطنية وفروقات في الأمن.

تنوع المتلقين

من المعلوم أن الرسالة تعد لجمهور متلق قد يكون محدد الثقافة والاتجاه وقد يكون متنوع الثقافات والاتجاهات والميول، وهنا يجب مراعاة مبدأ الاحترام والتسامح والثقة المتبادلة واحترام موروثاتهم الثقافية والدينية.

عندما تعد رسالة موجهة إلى الآخرين فإن كل فرد أو مجموعة من المتلقين لديه أولويات وتوجهات نظرية، فالمعداد للرسالة قد يجد نفسه مطالباً بالتعامل مع الفكرة من خلال وجهات نظر متفاوتة وعليه أن يتعامل مع الموقف بمهارة وحذر.

مستوى التحيز للفكرة يأتي على عدة أبعاد تعتمد على اتجاهات المتصل من خلال مواقع التواصل الاجتماعي :

البعد الاجتماعي

البعد الثقافي

البعد الجغرافي

البعد السياسي

وهذه الأبعاد اوضحت من مقومات التوجيه الذهني اذا ما اشيعت الرسالة بالتحيز لها.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الخامس

الاعلام و الاسهام في بلورة السلوك

5



الفصل الخامس

الاعلام والاسهام في بلورة السلوك

تؤكد نظريات الاتصال على تأصيل علم الاتصال الإنساني وتشرح ظاهرة الاتصال والإعلام وتأثيرها على المجتمع، والفلسفة في ذلك نابعة من العلاقة الجدلية بين الإعلام وتطبيقاته، وهي عبارة عن تحليل موضوعي للتفاعل بين الإعلام كعلم، وبين تطبيقاته كصناعة في مجتمعات المال والأعمال والتقانة وغيرها

والنظرية الاعلامية جزء من فلسفة الاتصال لشمولها لفروعه وهي لا تخلو من تأثير واضح للمفهوم الأيديولوجي والعقدي، وغالباً النظرية هنا ترتبط بالسياسات الاعلامية من حيث مدى التحكم في الخطاب الإعلامي من الناحية السياسية والاجتماعية والعقائدية.

وتعددت أهداف الإعلام بتعدد وسائله، وبالتالي تعدد نظرياته ومفاهيمه وأصبح الرابط الوحيد لأهداف الإعلام ونظريات الاتصال هو التأثير في المجتمع والتأثير كمنخرج إعلامي يتفاوت بناءً على عدة عوامل منها النفسية والاجتماعية والثقافية ومدى مصداقية المصدر، لذا اشتملت عملية الاتصال بعامة والتواصل الاجتماعي بعاصمة على العديد من المصطلحات منها:

اهداف الاتصال :

الاتصال الإنساني (Communication)

العملية التي يتم من خلالها نقل المعاني (المنبهات، المعلومات، الأفكار، كافة الرسائل) بواسطة الرموز إلى الآخرين، وتهدف إلى تحقيق غاية أو هدف وتتم في بيئة اجتماعية وثقافية واقتصادية والاعلام الجديد جسد ذلك من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي.

الاتصالات (Communications)

لوسائل والوسائط والتطبيقات التي تتم من خلالها عملية الاتصال، وعادة يشير المفهوم إلى الجوانب الفنية التي يعتمد عليها في نقل المعلومة كما ن للوسائل الحديثة دور هائل في سهولة نشر المعلومة وتداولها . ويشير الاتصالات إلى السياق العام والمشارك الذي تتم فيه عملية الاتصال، ويدل المفهوم على أهمية الاتصال في نشر المعلومة التي لعب فيها الاعلام الحديث دوراً هاماً.

تفسير المجتمع لنفسه (Interpreting the Society to it self)

اتاحة تطبيقات مواقع الاتصال الاجتماعي تحقيق هذا المفهوم بشكل واسع من خلال إتاحة المجال للمجتمع للتعبير العلني المباشر وغير المباشر عن معتقداته من خلال المواقف الشعبية والتصورات حول الذات والآخرين، ويعتقد أن هذه المهمة لمواقع التواصل الاجتماعي أكثر فائدة وأقل مصداقية لأنها تنقل صورة أكثر انطباعية عن التغييرات الاجتماعية بمختلف مستوياتها.

الجاذبية الإعلامية (Media Attractiveness)

قوة وسائل الإعلام الجديد في لفت الانتباه وجذب الجمهور نحوها، وترتبط الجاذبية بالقائم بالاتصال، والوسيلة، والمحتوى، والأساليب التي تقدم الرسائل الإعلامية، من خلالها ولكل وسيلة بعد ذاتها جاذبية خاصة بها مع قدرة الوسيلة على إثارة الخيال والحواس وإتاحة المشاركة.

المشاركة الاتصالية (Perspiration)

عملية تفاعلية تتم بين طرفين من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي، وفي حين يعتمد نجاح العملية الاتصالية على مستواها وجودتها، نجد ان النجاح العملية الاتصالية من خلال تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي قد لا تعتمد على

ذلك . حيث كلما كان المتصلون أكثر قدرة على المشاركة كلما كانوا
أكثر قدرة على التأثير

التفاعل (Interaction)

وهي ردود الأفعال، أو التغذية الراجعة التي تخلفه رسائل التواصل
الاجتماعي وما توهجه من حالة تبادل للرسائل الاتصالية والإعلامية التي قد تنحول
إلى مناقشات عامة تسهم في صياغة وتشكيل الرأي العام

المصداقية (Credibility)

عندما تصاغ الرسالة في مواقع التواصل الاجتماعي بمصداقية وتقل
لرسائل بدون تحيز ووفق معايير النزاهة، والمصداقية الإعلامية تتحقق بالتجربة
والتراكم ما يخلق تاريخاً من الصدق الذي يصبح جزءاً من هوية الوسيلة
إعلامية لا أن الواقع من خلال تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي لا يحقق
ذلك فوسائل التواصل الاجتماعي في الغالب يقصد بها التأثير وإشاعة الأخبار
بمعايير متفاوتة قد تقتصر إلى المصداقية المطلوبة في الخبر الاعلامي .

الآثر (Effect)

تبت رسائل التواصل الاجتماعي في الغالب لأحداث أثر في المجتمع لذا يعمد
في أعدادها بدعمها بالمشيرات التي تسهل الاقتناع بها ويقع الأثر على المرسل
والمتلقي على السواء، وقد يكون نفسي، أو اجتماعي، أو معرفي، ويتحقق أثر
وسائل الإعلام الجديد من خلال تقديم الأخبار، والمعلومات، والترفيه، والإقناع.

الاتجاه السائد (Mainstreaming)

يقصد به المعاني والرموز والعموميات الأكثر شيوعاً وسط العامة،
والأكثر استقراراً، وعادة يعبر عن اتجاه مشترك، وتعمل وسائل التواصل
الاجتماعي على خلق هذه الاتجاهات أو تعزيزها بقوة أكثر.

التحديث (Modernization)

تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي اتجاه لنقل حياة الأفراد والمجتمعات من نمط تقليدي إلى نمط جديد تزداد فيه مساهمة الأفراد ، ، وبما أن المجتمع يكبر ويزداد الإقبال والقدرة على تكوين الآراء بما يعني ازدياد الطلب على وسائل الإعلام وازدياد دورها ولاغية المشاركة فيها.

التقمص الوجداني (Empathy)

في تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي يتصور الفرد نفسه في مواقف وظروف الآخرين ، وتسهل وسائل الإعلام الجديد هذه العملية حينما تقدم النماذج والأفكار التي تدفع الأفراد لتقمصها ما يزيد في مستوى الطموح والرغبة في تحقيق الذات، وتحول وسائل الإعلام عملية التقمص إلى مهارة يومية وبعيدة ما يدفع المجتمع نحو الحركة وطلب التغيير.

استكشاف الواقع (Exploring Reality)

من خلال مواقع التواصل الاجتماعي يكتشف الأفراد الواقع من خلال وسائل الإعلام عبر تطور النظرة إلى النفس ومحاولة التأثير على الآخرين من خلال المشاهدة، والذاكرة، والاستماع سواء كان ذلك حقيقي أو غير حقيقي من خلال محاولة التخيل في توجهات الآخرين.

الاستمالات العقلانية (Rational Appeals)

الإعلام الجديد من الوسائل الجاذبة للجمهور وتعتمد على مخاطبة عقل المتلقي، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية، وتقنيد الآراء المضادة وإظهار جوانبها المتعددة من خلال الاستشهاد بالمعلومات، والأحداث، والوقائع، والأرقام، وبناء النتائج على المقدمات إذا لم يعمد المرسل إلى البعد عن الحقيقة والمصداقية.

التماس المعلومات (Information Seeking)

ظاهرة تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي تصنف سلوك الفرد في السعي الى البحث عن المعلومات التي تخدم مصالحه من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، حيث توجد عوامل نفسية كالفضول تدفع الفرد نحو السعي في البحث وراء معلومة يجد فيها ما يشبع حاجاته.

فجوة المعرفة (Knowledge Gap)

ظاهرة تبرز نتيجة تدفق المعلومات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي إلى المجتمع ما يجعل من الفئات الاجتماعية ذات المستوى الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي الأعلى يكتسبون هذه المعلومات بمعدلات أسرع من الفئات ذوي المستوى الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي المنخفضة، وبالتالي تتجه فجوة المعرفة بين فئات الجمهور المختلفة إلى الزيادة بدل النقصان.

ونبعت هذه المصطلحات من جراء مفاهيم معرفية للإتصال منها:

1- أن تكنولوجيا الإتصال أصبحت من أهم عناصر التطور خاصة وأن وسائل الإتصال والإعلام كانت أكثر المتبنين لهذا التطور.

2- يتصف الاعلام بمفاهيم اساسية مثل الوفرة، القوة، السيادة، والدور الفاعل في مجال المعلومات وتكنولوجيا الإتصال.

3- هدف وسائل الإعلام الاستفادة البناء الاجتماعي و الوعي العام للشعوب والمجتمعات والقيم الاجتماعية.

كما وردت في العديد من الدراسات إلى أنه تبرز أهمية وسائل الإعلام باعتبارها نظاماً للمعلومات فلا يتوقف دورها على استسقاء المعلومات ولكن يرتبط بالنظام من كافة المراحل التي تمر بها المعلومة حتى خروجها إلى الملتقى في صورة ورموز متعددة.

وفي هذه المراحل تتم عمليات متعددة أخرى من الضبط والسيطرة تظهر آثارها في التباين الواضح بين ما تقوم به وسائل الإعلام بجمعه من معلومات وما تنتجه في شكل من أشكال العملية الإعلامية.

لذا نجد أن مفهوم العرض الانتمائي للمعلومات مع المفاهيم الخاصة بترتيب الأولويات والعرض وتوجيه الرأي العام من خلال الأفكار والمعاني المنتقاة التي تستهدف رسم صورة ذهنية معينة للوقائع الاجتماعية، ومن ثم تتفق مع أهداف وسياسات المؤسسة وعلاقاتها وانتماءاتها.

وفي أكثر من دراسة تحليلية للأخبار، وجد أن تمثيل القمة الاجتماعية والصفوة والنخبة تنصدر بكافة المصادر وشخصيات الأخبار عادة ما يكونوا من الصفوة السياسية والاجتماعية، وتميل الأخبار الدولية في الإعلام الدولي إلى الدول المتقاربة ثقافياً أو اقتصادياً أو سياسياً دون النظر إلى الحجم أو المكان وتظهر عدم فائدة الأقليات.

وفي إطار النظريات الوظيفية نجد أن الجانب الترفيهي الذي تهتم به وسائل الإعلام بشكل كبير يعتبر أيضاً من نظام المعلومات، ويقوم بدور كبير في تشكيل المعاني والصور الرمزية بالإضافة إلى تدعيمه الاتجاهات نحو الخيال والأحلام والبعد عن الواقع أو تحدي الظروف الاجتماعية

والمحتوى الإعلامي قد لا يكون واضحاً وصريحاً ومباشراً، ولكننا بسهولة يمكن الاستدلال عليه من خلال التحليل المنهجي للرموز ودلالاتها في فترة من الفترات، وإرتباطها بالظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.

وفي نهاية هذه الحلاصة أو الرؤية النقدية يمكن أن نسجل أهم النقاط:

❖ يعتبر مفهوم نظام المعلومات نظاماً فرعياً من النظام الإعلامي يعتمد عليه الآخر في تحقيق أهدافه، وبالتالي لا شوقع نظام غير هادف للمعلومات في وسائل الإعلام.

♦ يتأثر الهدف الأساسي لنظام المعلومات في وسائل الاعلام بحركة لقوى للسيطرة على المجتمع وعلاقتها مع وسائل الاعلام الأخرى.

♦ يعتبر القائم بالاتصال أحد آليات المؤسسات الإعلامية وسياسة المؤسسة هي أحد بنود التعاقد الرئيسية مع القائم بالاتصال فيها

♦ القائم بالاتصال أضحي عبارة عن منتج للمحتوى بوصفه وكيلاً عن المؤسسة الإعلامية في علاقاتها بالقوى المختلفة أكثر من كونه وكيلاً عن جمهور المتلقين.

إلى جانب الأبعاد الأساسية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عن الصياغة ،لا أن هناك مفردات مساعدة من السلوك ويقصد به كيفية إعداد وإرسال الرسائل دون إيذاء مشاعر الآخرين ومؤداه ثقة المتلقي بالمرسل.

الفجوة الرقمية : ويقصد بها التوفيق بين الوسائط المتعددة والبدايل النصية لتقليل مشكلات سعة تدفق المعلومات.

القضايا القانونية : ويقصد بها مراعاة سياسة البلد وتوجهاته واحترام الخصوصية وإرشاداتها والحرص على اتباع سياسة أخلاقية تبرز لقواعد وتنظيمات والإرشادات والمحظورات.

المستوى الأدائي : ويقصد به مستوى مهارة التواصل الكتابي واللفظي ومدى حماس المرسل ومعدل أدائه في الارتقاء بالفكرة التي يسعى إلى إيصالها .

إن خطوات معاملة الرسالة تبدأ بالتفكير الجيد ، حيث يستطيع مصمم الرسالة أن يتناول الفكرة بمهارة تعتمد على مقومات التفكير الجيد المتمثل في تسلسل المنطقي والموضوعي للبيانات التي تشملها الفكرة والبيانات التي تمثل لمخزون المعكري للمصمم. فإذا كان هناك هدف واضح يسعى معه الرسالة إلى تحقيقه من خلال عملية الاتصال يمكن أن يبدل نشاطاً معيناً يرتبط بالجانب الذهني وطاقة تثير النشاط نحو الهدف الذي يسعى معه الرسالة إلى تحقيقه من خلال الاتصال والتفكير في هذه الحالة يكون انتقائياً من خلال الفكرة نفسها

وتلقائياً من خلال ما لدى مصمم الرسالة من خلقية وخبرة يمكن من خلالها أن يستجيب المصمم للرسالة لبعض المواقف ويعمل تفكيره في أهمها وأقربها إلى تحقيق هدفه الاتصالي وهنا تبرز أهمية الانتقائية ، وعندما يتطلب الموقف إنجازات معتمدة على المخزون الفكري للمصمم وتتمثل في أبعاد التصميم للرسالة تظهر براعة ومهارة المصمم، لأن هذه الانجازات تلتقي مع خبرته ومدخراته الفكرية والمقدرة على التصميم وصياغة المفاهيم والقدرة على الربط بين الأفكار واكتشاف العلاقات والمبادرة والثقة بالنفس.

إن التفكير المتأن في صياغة الرسالة يعد مهارة حسية كون خلايا المخ تقوم بخزن المعلومات التي ندعوها أفكاراً، كما تقوم خلايا المخ ببث تلك الأفكار فقد يكون البث سريعاً وهذا ما ندعوه أحياناً سرعة البديهة أو يكون بطيئاً ومن ثم يجب التروي في اتخاذ القرار حتى تتكشف للمصمم الأفكار ويتمكن من توظيفها التوظيف الأمثل وعندها يتمكن من تصميم رسالة تحقق أهدافه، وهنا يمكن أن نخلص إلى أن أعمال التفكير في مضمون الرسالة وتحليلها ومن ثم إعادة صياغتها يرتبط بالأهداف والمواقف والمصدر وخبرة المصمم.

يقول الفقي (2009) عندما يقرر المفكر ويختار فكرة معينة سواء كانت هذه الفكرة سلبية أو إيجابية فهو يضعها في ذهنه، وهنا يتعرف عليها العقل ويقوم بتحليلها من كافة الزوايا، ثم يعطي لها منطقاً ومعنى مبنياً على معلومات مشابهة متواجدة في مخازن الذاكرة ، ثم يقوم بالمقارنة بينها وبين أفكار أخرى مشابهة ، وأخيراً يبحث العقل في كافة الملفات العقلية في أية معلومات تدعم الفكرة التي وضعها الشخص في ذهنه.

وبذلك أصبحت الفكرة لها معنى ومنطق وجاهزة للاستعمال، فيصبح كل انتباه وتركيز الشخص على الفكرة، مما يسبب الأحاسيس ثم السلوك والنتائج

إن التحليل القائم على إستراتيجية اتصالية تعمل على تقوية العلاقة الطردية بين المرسل والمتلقي، إضافة إلى أهمية الاستعداد النفسي لتحقيق الاستجابة ومثل هذا التوجه لم يلق إجماعاً من قبل علماء النفس ، حيث إن العملية السلوكية في الاتصال تعتمد على المرسل والاستجابة من قبل المتلقي حيث يرى أرياب النظرية المعرفية أن الاتصال هو نتيجة عمليات عقلية يتميز بها البشر مثل الحاجة والدافعية والإدراك والتفكير بل أبعد من ذلك مثل معالجة البيانات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات.

وإن استخدامنا للبيانات والرموز والإشارات من خلال تكنولوجيا المعلومات يجعل العملية الاتصالية ثرية بمصادر المعرفة ويجعل استجابات المتقين لهذه الرسائل سلسلة سهل التنبؤ بنتائجها وبالتعرف على البيانات المستحدثة في المنظومة الاتصالية وتحويلها إلى مادة تستخدم في الاتصال يتم تحديد عملية نشطة حيوية قوامها اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها.

ونحن نختار البيانات ونوليها اهتمامنا وقد يبدو هذا العمل يسيراً ولكن من الناحية النفسية هناك بعض العوامل الصعبة والمعقدة التي نمر بها قبل الوصول إلى مرحلة الاختيار وتكرر هذه العملية في كثير من المواقف التي نسعى إلى التعرف عليها وبمجرد تجميع الحقائق والمفاهيم تتم عملية اختيار منظم للبيانات وعندما تتجمع عوامل ترتبط بالموقف الاتصالي نبدأ في تهيئة أنفسنا للتعامل مع هذا الموقف؛ وفي تحضير البيانات اللازمة للاتصال به ونحن في جانب آخر نتجاهل الكثير من البيانات البيئية المتاحة في هذا الموقف، وتجاهلنا لها كذلك يتم وفق عملية معقدة لمعالجة المعلومات، بمعنى آخر إن التعاضد الذي يلزم معاملة الرسالة يصعبنا في حالة نفسية متذبذبة ، عند الاختيار وهذه الحالة مدعاة لأن نتجاهل عناصر وبيانات قد تكون مهمة في منظومة الاتصال، وهناك من الأدلة ما يبين أننا نقتب لبعض البيانات ونلاحظ أهميتها دون أن ندرك ذلك، وقد أدت معرفتنا بمدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية الانتباه إلى تبني فكرة

"نموذج المصفاة المعدل" طريقة للتفكير في عملية الاختيار ويبين هذا النموذج أن الإنسان يرتب مصادر البيانات المتماثلة وفق أولويات معينة ثم يوليها اهتمامه وتعتمد تفسيرات البيانات المشكلة للرسالة على عدة عوامل منها:

1. البيانات ذاتها.

2. القواعد التي تعلمناها لتفسير هذه البيانات.

3. مصدر هذه البيانات.

4. القيم التي تمثلها هذه البيانات.

وبالعودة إلى مفهوم الاتصال لدى برونر تتضح أهمية تفسير لبيانات كمصادر معرفية تعد مثيرات علمية وعملية لإحداث الاستجابات الإجرائية التي تحقق المخرجات الأدائية. كما أن مفهوم شرام للاتصال يبرز أهمية تفسير لبيانات لكون الاتصال مقصوداً وتلقائياً ، ولبلوغ درجة الدقة في الاتصال نحتاج إلى تفسيرات واقعية وعلمية للبيانات المقدمة من خلال تكنولوجيا المعلومات وهي من معززات التفسير المثالي للبيانات الإجرائية المؤدية للانتقال والتكامل والشمول.

ولذا فكر البيانات هو استرجاع المعلومات قصداً من الذاكرة، وتلك موهبة اقتصرت على بني البشر إلا أنها تتفاوت للعديد من العوامل منها بل أهمها السن، وقد بذلت جهود مضيئة من قبل الباحثين لمحاولة فهم العمليات المعقدة التي تعمل للذاكرة بصفتها، وتشير الأدبيات إلى أنه قد تدخل البيانات من خلال طريقة "و طرائق اتصال متعددة، وعندما نختار بيانات حسية بالتحديد نبدأ في تفسير معاني ورموز وفق القواعد التي تعلمناها وتعودنا على استخدامها وفق رؤيتنا الشخصية وفي مستوى معين من الإدراك والمعلومات.

من العوامل التي تسهم في نشاط استقبال وتخزين وتحليل لبيانات، القدرات التي يتمتع بها الفرد. فلذلك والخبرات السابقة في موضوع معين

و لقدرات اللغوية أثر قوي في البيانات التي يختارها ونختصها بدهمنا وفي الطريقة التي بها نفسرها ونحفظها.

وتعمل الاتجاهات والآراء المسيقة حول موضوع ما على تعزيز طرق استقبال المعلومات ونتائج ذلك ، وتبرز أهمية القيم المتمثلة في المبادئ الأساسية لكونها مجموعة الاتجاهات والمعتقدات في النشاط الذي نختاره وفي تفسيرنا له والاحتفاظ بمخرجاته ، مما يوحي بأن الاتصال عملية عشوائية بل عملية منظمة تتم وفق أسس وتحكمها مبادئ وقوانين وقيم ولها جوانب كمية وتطبيقية وتتم عبر مراحل متتالية ترتبط بزمان ومكان محددين، وتتطور نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة والتغيرات المعاصرة وبالمنظومة الفكرية والقيمية والعقائدية والاجتماعية .

وعندما نتأمل الجانب الإجرائي في الاتصال نلاحظ أن على المتصل أن يتعامل مع عنصرين مهمين هما الدافعية والإدراك لدى المتلقي والتعامل مع مستويات الإدراك بقدر ما ينجح في إحداث الأثر الاتصالي ومنطلق هذه الحقيقة هو أن الاتصال نشاط ذاتي للمتصل، وهنا يبرز دور الفرد وقدراته على استيعاب ما يتعرض له أثناء الاتصال. أما دور المتصل ووسائل الاتصال المختلفة فإنها تنحصر في كونها عوامل مساعدة لاستجابات المتلقي وهنا يحدث التفاوت في تصميم الرسالة .

وما دام من سمات الحياة المعاصرة التغير والتغير السريع والتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل، فمن الطبيعي أن يفرض أسلوب معين من التعامل مع هذه المتغيرات لتحقيق طموح الفرد في إتقان المهام التي توكل إليه وإطلاعه على كل ما يستجد من مهارات يفرضها التقدم التكنولوجي. وطموح الفرد لا يتوقف عند مستوى معين إنما يتجاوز ذلك باعتبار أن للطموح مراحل منها.

الإنسان يسعى إلى هدف معين لتحقيقه ويطمح لإنجازه بل تجاوزه لذا ، فإنه يبذل جهداً مضاعفاً لإشباع طموحه.

الطموح ينشأ عن الحاجة لدى الإنسان تحدث له توتراً داخلياً لا يهدأ إلا بتحقيق تلك الحاجة لذا فهو يسعى جاهداً لتحقيقها.

في حالة وصف الطموح لدى الفرد نجده انتقالياً وتلقائياً في الوقت نفسه بحيث يستجيب الفرد لبعض المواقف وهنا تبرز الانتقالية وعندما يكون الموقف يتطلب إنجازات متعددة لتحقيق الهدف، فالموضوع بالنسبة للطموح تلقائي

وقد يحدث للطموح انطفاء وهو ما يطلق عليه إحباط وهذا الإحباط قد يكون دائماً يصرف الفرد عن الاستمرار في البحث وإشباع الحاجات أو يكون مؤقتاً يحتاج إلى شيء من التعزيز، ومقومات تعزيز الطموح تنحصر في الفرد نفسه حيث تبلغ ذروتها عند الفرد الذي يمتلك وضوحاً في التفكير وطلاقة فكرية في البحث عن مواطن إشباع ذلك الطموح وقدرة على ربط المفاهيم والأفكار واكتساب العلاقات الوظيفية للمفاهيم والأفكار كأدوات توصله إلى آليات إشباع طموحه، وهنا تبرز بعض المسؤوليات التي يجب أن يتحملها الساعي إلى إشباع طموحه وتحمل المسؤولية من إظهار الثقة بالنفس مع تقبل التوجيهات والتكيف معها والاستعداد التام لتقييم ذاته.

على مصمم الرسالة أن يدرك أن لكل شخص قوى داخلية تعمل كدوافع لبلوغ هدف ما، بل تبلغ بها التأثير في الفرد بحيث ترسم له العديد من الأهداف التي تحدث له التوازن الداخلي وتجعله أكثر قدرة على استيعاب ما يرسل له من معومات. وتنشط تلك الدوافع معززات بيولوجية أو بيئية إلا أنها تبقى محاطة بمفاهيم ومسلّمات اجتماعية كالقيم والعادات والتقاليد والعقيدة وبذلك تؤدي الدوافع إلى سلوك حيوي من أهم خصائصه .

1. بلوغه درجة الإشباع وتقليل حالة التوتر .
2. سيطرة الفرد على توجيه إرادته وفق دوافعه .
- 3 الانتقالية من سلوك إلى سلوك آخر، حتى يصل إلى تحقيق التغير وهذا توجه الرسالة.

ويشير كل من الزغلول والهنداوي (2004م ص 283 - 284) إلى أن تعريفات الدافعية تكاد تجمع على حالة التوتر أو عدم الاتزان لدى الفرد وهذا التوتر يمثل دافعية نحو تحقيق هدف ما وإنهاء حالة التوتر ولاحظ أن مضامين التعريفات شملت عدة مفاهيم للدافعية منها (زغلول ، الهنداوي 2004م)

1 - حالة داخلية تحدث لدى الأفراد وتتمثل في وجود نقص أو حاجة أو وجود هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه. فالحاجة تشير إلى اختلاف في التوازن البيولوجي أو السيكولوجي مثل الجوع والعطش والأمن وغيرها، أما الدافع فيمثل القوة التي تدفع الفرد إلى القيام بسلوك ما من أجل إشباع الحاجة . في حين يمثل الهدف الرغبة أو الغاية التي يسعى الفرد إلى تحقيقها وهي بمثابة الباعث الذي يعمل على خفض الدافع. وفي ظل التحديات الإعلامية التي يواجهها الفرد، نتيجة التقدم لمطرد في تقنية الاتصال تتولد الدافعية الناتجة عن توتر الفرد حيال هذه التغيرات والتحديات ، وتبقى البرامج الإعلامية الملجأ الأول لخفض هذه التوترات. فالدافع هنا يصبح في أعلى مستوياته، فيصبح أحد عناصر نجاح البرنامج الاتصالي تصميمياً وتنفيذاً ونتيجة.

2 - الدافعية حالة مؤقتة تنتهي حال تحقيق الإشباع أو التخلص من التوتر الناجم عن وجود حاجة أو حال تحقيق الهدف الذي يسعى إليه الفرد.

3 - يشير الهدف إلى الباعث أو الحافز الذي يشبع الدافع أو الحاجة. وفي الغالب يكون هذا الباعث مرتبطاً بالبيئة الخارجية.

4 - هناك بعض الدوافع التي تتطلب إشباعاً متكرراً ، ولاسيما تلك المرتبطة بحاجات البقاء وسبل بلوغها .

5 - تشير الدافعية إلى عمليات داخلية افتراضية لا يمكن ملاحظتها ، أو قياسها بصورة مباشرة، وإنما يستدل عليها من خلال السلوك الخارجي.

6 - يمتاز السلوك الذي ينشأ عن وجود الدافع بأنه غرضي هادف يسعى الفرد من خلاله إلى إشباع هذا الدافع ، ويمتاز بالتأثير والاستمرار والتنوع مادام الدافع بلا إشباع.

وهذه المضامين سألقة الذكر أدت إلى التفكير الدائم في إعداد وتصميم الرسائل ، والمهارات العالية المطلوبة من المصمم لإشباع الدافعية لدى المتلقي ، وكون الدافعية لها صفة الاستمرار فإن التأهيل المستمر مطلب يتولد مع كل مخترع جديد ، ومع كل جهاز ونظام تتبناه الجهات الاتصالية سواء أكانت إعلامية أو تعليمية أو غير ذلك إنها موجة التغيير والتغير والإحلال والإبداع التي ولدت الدافعية وولدت مطلباً ملحاً لنظام اتصالي يصقل المهارات وينمي المدارك والمعارف ويواكب متطلبات العصر. وهذه المتغيرات المفردة التي تواجهها المجتمعات بحاجة إلى إعادة هيكلة النظم الاتصالية وذلك لرفع كفاءة التفاعل مع المتلقي والتغيرات المصاحبة للتأثير وعناصر التغيير.

إن نظرة للاتصال كنمط من أنماط التفاعل الاجتماعي من خلال الآلية السلوكية التي تيناها السلوكيون المتمثلة في الدور الميكانيكي للإثارة والاستجابة دون النظر للإمكانات والدوافع الكامنة في العنصر البشري ، يجب تجاوزها إلى إستراتيجية تسهم بأن تمكن من اتصال فعال يحقق أربعة أبعاد هي:

1 - التفكير العلمي السليم.

2 - التفكير الابتكاري.

3 - التفكير الناقد.

4 - التقويم.

إن الأهداف الاتصالية إذا توافقت مع الدوافع الذاتية للمتلقي ومثلت الغايات أو لنهايات التي يتم خلالها إشباع الحاجة التي أحدثت الدافعية تشكل حجر الزاوية لدى مصممي الرسائل الاتصالية ، لذا يوصى بإجراء التحليل التفصيلي للأهداف وفق محطط توزع من خلاله الرسالة إلى عناصر اتصالية مستقلة أو

مترتبة بحيث تعتمد المهارة المكتسبة من أولها على تعلم المهارة التالية لها، وهذا الأسلوب يمكن الاتصال من فرز المهارات التي اكتسبت إلى مستويات تتدرج في تسلسل زمني عند التعرض للرسالة التي تم تصميمها وبذلك تتصف الرسائل بالتدرج مع الدافعية ومراحل نشوئها وبذلك يمكن أن نقول: إن الاتصال عملية منظمة تُقلل المعارف والأفكار والمفاهيم والحقائق والأخبار والبرامج المسببة ولتحقيق ذلك لابد من تحديد العناصر التي يجب استخدامها والكم المعرفي لكل عنصر ووضعها في قالب يشمل العديد من الاستجابات العنيفة والتعزيزات وعرضها بأسلوب اتصالي وفق ما يلي:

1. جذب الانتباه من خلال تغيير المثير.
2. توضيح الهدف من الرسالة بالهدف لمساعدته على إحداث التوافق ما بين الهدف والدافع.
3. استرجاع خبرات المتلقي حتى يربطها بالخبرات الجديدة.
4. تقديم الوسائل المنبهة من خلال الرسالة بأسلوب مناسب للمتلقي .
5. تقديم المادة المراد إرسالها وفق درجة تعقد العناصر والمضامين وصعوبتها ووفق مستوى خبرات وقدرات المتلقي.
6. تحقيق الأداء الذي يمثل المجتمع المستهدف
7. تدعيم قدرة المتلقي على التذكر بتقديم التلميحات والخطوط للاسترجاع.
8. رصد عناصر التغذية الراجعة عن صحة الأداء المناسب .
9. تقييم الأداء الاتصالي وفق الأهداف.
10. تعديل أو إعادة صياغة الرسالة عند الحاجة.

إن معرفة السلوك الإنساني يمكن أن يكون له قيمة كبيرة في محاولة فهم أسباب تفورات المستويات المعرفية والمهارية والفكرية، كما أن فهم الشخص

لنفسه وإمكاناته وظروفه واتجاهاته وقدراته الذاتية مدعاة إلى سلوك الطريق السليم للنمو المعرفي والمهاري ، بمعنى آخر إن التكامل يتطلب النظر إلى ما وراء المنظومة الاتصالية وتقدير أن المتلقي كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر بمن حوله. كما أنه مجموعة من العناصر النفسية الفطرية التي توجه إرادته، فهو يقوم بسلوك ما لإشباع حاجاته ودوافعه وفي الوقت نفسه يتأثر نتيجة وجوده ضمن الخريطة الاجتماعية. فيقول زغلول، الهنداوي 2004 تؤكد النظرية المعرفية أن الإنسان كائن إرادي عقلائي يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة والسلوك على النحو الذي يراه مناسباً، وتتدخل عوامل مثل القصد والنية والتوقع والتعليل في السلوكيات التي يقوم بها. وبهذا فهي تؤكد المصادر الداخلية والتوقعات والاهتمامات والخطط التي يسمي الأفراد إلى تحقيقها من خلال السلوكيات التي يقومون بها. وتبعاً لذلك فهي ترى أن الأفراد نشيطون ومثابرون وفعالون، وتوجد لديهم دوافع وحاجات تتمثل في السعي لفهم البيئة التي يعيشون فيها والسيطرة عليها، بدافع الفضول أو حب الاستطلاع الذي يشير إلى نوع من الدافعية الذاتية لدى الأفراد الذين يحاولون من خلالها تأمين اكتشاف المعرفة اللازمة حول شيء أو موضوع معين بغية فهمه والسيطرة عليه، الأمر الذي يعزز لديهم مفهوم الذات ومن ثم تقدير الذات.

ولو أردنا إسقاط هذه المفاهيم على السلوك الاتصالي لوجدنا أن العامل النفسي يتمثل في السلوكيات التي يسمي الأفراد إلى تحقيقها من خلال التعرف وفق خطط وضعوها لأنفسهم مبنية على مبررات قد تكون شخصية أو اجتماعية أو اقتصادية أو فكرية وهذه المبررات منطلقات هي في واقعها نفسية سلوكية وإن بدت لنا في بعض جوانبها نفسية معرفية فالأفراد كما أسلفنا نشيطون ومثابرون وفعالون وهذه الخصائص الشخصية تقترن غالباً بعوامل نفسية مثل الدافعية وإشباع الحاجات وتحقيق الذات، وفي واقع الأمر مثل هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقها دون الركون إلى الجانب النفسي المعرفي وبهذا يتضح البعد

لنفسى في لتأثير الاتصالي، فالمعادلة تصاغ وفق عناصرها الأساسية المتمثلة في
التردمج والإدارة والنظام والأفراد والرسالة

ومصامير هذا التفاعل إما معرفية تصورية أو تطبيقات إجرائية أدائية
ولتكتمل لصورة السلوكية في هذا التفاعل نعرض مفهوم العزو في هذا السياق
حيث إن المتلقين يعزون نجاحهم أو فشلهم في فهم ما يلقي عليهم إلى عوامل عدة
منها المعرفة، القدرة، الاهتمام، والجهد المبذول من المرسل ومن المتلقي وغير ذلك
إلا أن ونيرو Wiener يوضح لنا أن الجهد عامل غير ثابت ويمكن تعديله، أما
القدرة فهي ثابتة لا يمكن تعديلها، والسؤال الذي يطرح نفسه هل يمكن
السيطرة على هذه الظواهر النفسية التي قد تحل بكفاءة الاتصال؟

إن المهارة المطلوبة من مصمم الرسالة لا تتعدى كونها داخلية مثل الجهد
والقدرة أو خارجية مثل الاختيار والتفسير وهذا يحقق نجاحه في تنفيذ المهارات
المطلوبة في الاتصال، أما فشل المصمم في تحقيق ذلك أو إشباع حاجة المتلقي التي
ولدت لديه الدافعية للبحث عن المعلومة فإن العوامل الداخلية التي يعزى لها الفشل
عادة ما تتمثل في عدم الاستعداد، أما العوامل الخارجية التي غالباً ما يعزون
الفشل إليها، فتتمثل في صعوبة الإعداد أو سوء اختيار المعلومة أو مكان وزمان
بثها أو عدم كفاءة مرسلها.

نحن لا يمكن أن نعزو الحاجات الإنسانية إلى السلوك البيولوجي كما
يراه فرويد في نظريته التحليلية مادام هناك مجال آخر يمكن أن نعزو الحاجات
الإنسانية، فيه وهي نظرية ماسلو Maslow 1970 للحاجات الإنسانية، حيث يرى
ماسلو أن الدوافع والحاجات في بني البشر تنمو في تسلسل هرمي، حيث إن بلوغ
أو إشباع الحاجة من أسفل الهرم بداية لرغبة في إشباع الحاجات التي تليها، ولعل
في هذا التسلسل الهرمي للحاجات الإنسانية منطلقاً لمفهوم الدافعية.

رغم كل مستوى من هذه المستويات يؤخذ في الاعتبار عند تصميم
الرسالة فالحاجات الفسيولوجية لها جانب معلوماتي، فكسب العيش يتطلب

العمل له والعمل يتطلب مهارة الأداء والإتقان وكذلك الأمن، حيث إن تجنب الأخطار والوقاية ومكافحة الجريمة تخضع لنظم معلوماتية عنيت بها المعاهد والأكاديميات والمراكز الإعلامية، والمراكز البحثية التي تعنى برصد لطواهر المعيشية والأمنية، والمستوى الثالث يختص بالحاجة إلى الانتماء والالتقاء بنفسه متعدد الأبعاد فهناك الانتماء الاجتماعي والانتماء المهني والانتماء الوظيفي وغير ذلك وجميعها لها بعد انصالي، وما يهمنا هنا هو مستوى الحاجات للنقدير التي يمثلها المعرفة والهمم والتميز والنجاح وتلك دوافع مؤثرة في المرد ومحضرة للبحث عن المعلومة.

ويقبل الأفراد على مصادر المعلومات التي تصمم في عناصرها لتنظيمية و لتطبيقية والمعرفية متطلبات إشباع تلك الحاجات، لذا من الأهمية بمكان أن يرصد مصمم الرسالة ماهية وخصائص تلك الحاجات التي تعد من المتغيرات، نظراً لموجة التغيير والتغير والإحلال والإبدال في منظومة الأنشطة الاجتماعية.

ورد في زغلول، الهنداوي 2004م رؤية ماكيلاند McClelland أن دافعية التحصيل ترتبط بكافة الأنشطة البشرية وتباين من فرد إلى آخر، تبعاً لمركز لضبط فهو يؤكد أن الأفراد الذين لديهم دافعية عالية للبحث عن معلومات هم الذين يمتازون بمصدر ضبط داخلي حيث يمتازون بالسيطرة الذاتية والانجذاب الشديد نحو المهمة والمثابرة من أجل إنجازها بصرف النظر عن المكافآت والمعززات الخارجية، وتلعب عملية إعداد الأفراد والتنشئة الأسرية دوراً في ذلك.

وحين نقارن بين الدافعية والأداء نلاحظ أن هناك أربعة أنماط يمكن أن توضح العلاقة بين الدافعية والأداء، هذه الأنماط الأربعة مركز السيطرة عليها هو الإنسان نفسه، لذا نجد أن الإنجاز في النهاية مرتبط بكل نمط من أنماط الدافعية والأداء.

هناك فرد عالي الدافعية وعالي الأداء تمنحه هذه الصفة الرغبة في تطور مخروبه الفكري وتمكنه من تقويم الأفكار النيرة ويمارس الأنشطة التي من

حلالها يمكن أن يطبق المهارات الاتصالية. الفرد الذي يمتلك هذه الصمة يحالفه النجاح في الغالب والاستمرار في العطاء. وهناك فرد عالي الأداء ولكن منخفض الدافعية فهو ذكي ومدرك لأهمية التطوير ولديه أفكار يمكنه نقلها بيقين ولكنه لا يستثمر هذه الإمكانيات ولا يوظفها في عملياته الاتصالية.

وأحر لديه أداء منخفض ودافعية عالية فهو يتسم بالحماس والعناية بقدراته ولديه رغبة في تطويرها ولكن بهيمنة عن واقعية الأداء مما يحد من أثره الاتصالي. وآخر الأنماط البشرية فرد لديه أداء منخفض ودافعية منخفضة فهو عديم الرغبة في التطوير ولا يمتلك أدواتها، بل لا يفكر في التعبير بتاتا، فهو ضعيف في الاتصال وفي تلقي الرسائل الاتصالية والعلاقات الدالة على مستوى لدافعية عند الفرد هي قدرته على التقدم بجهد ذاتي وأداء مهام طويلة المدى تمكنه من تحاشي الممارسات غير المنتجة وتوليد أنماط سلوكية جديدة.

المعادلة المعادلة التي نريدها للناس أن يكونوا مكتفين ذاتياً ومعتدين على أنفسهم. بمعنى أنه إذا أردنا تحقيق التأثير الاجتماعي الموجب، فإنه يجب أن تهيئ جميع الظروف المحققة لدافعية وإنجازات انفراد بحيث لا يكون تحت رعاية أحد ووصايته وقادراً على الحصول على المعلومة والحفاظ عليها. وأن تكون مكاسبه منها مساوية لتطلعاته، وتكسبه القدرة على أن يتمتع بحرية وتقدير لذاته وعلاقات طيبة من الآخرين.

الإدراك في عملية الاتصال

الإحساس والانتباه أهم مراحل الإدراك والانتباه قد يكون تلقائياً أو إرادياً موحهاً يؤدي إلى الإدراك ولكن لا يمكن أن يحدد مستوى الإدراك لأن هناك عوامل أخرى لها دور فاعل في رفع مستوى الإدراك مثل الذكاء والخبرة لسابقة والدافعية، لي البحث عن المعلومة والقدرة على المشاركة الانفعالية، والواقعية في انتقاء المعلومات.

وهناك العديد من العوامل التي تنمي الإدراك أو ترفع من كفاءته لبلوغ درجة إشباع الحاجة وتحقيق الأهداف ومن هذه العوامل-

1 - الإنسان نفسه: حيث إن الفرد مجموعة معقدة من الأحاسيس والعناصر التي تشكل مراحل الإدراك تعمل مجتمعة لتؤثر في درجة تقبل الفرد وإدراكه من ثم قراره فيما يتعلق بالمهام والوظائف والواجبات وقدرته على تفسيرها والاحتفاظ بها كخبرات يمكن تصميمها وتطبيقها في مواقف عدة.

2 - الحاجات: حيث تقوم الحاجات بدور رئيسي في تقبل الفرد للتغيير والتطوير فهي من دواعي الإحساس بأهمية التغيير والانتباه لإجراءات التغيير واستيعاب مضامين التغيير.

3 - البيئة : وأهم عناصرها التي تعزز الإحساس وتؤدي إلى إدراك الفرد لدوره ومهامه التي يجب أن تتجزأ ووسائل إنجازها.

أ - السياق والموقف: متى تعرض الفرد لمواقف حياتية تصطدم مع تحقيق ذاته، فإنه يبحث عن السياق الملائم لقدراته ليتجاوز تلك العقبات التي قد تكون أساسية وقد تكون مصطنعة لشحذ همهمة والمحال تفكيره بها ومن ثم ماهيتها وسبل تجاوزها ، والبيئة بجميع عناصرها تشكل تحدياً للفرد يجب عليه مواجهته ومن ثم تجاوزه.

ب - الثبات والانتظام: المتغيرات الحياتية بعضها طبيعي ومفروض ولا يمكن تجاوزه إذا ما أراد الفرد أن يجعل له دوراً فاعلاً في الخريطة الاجتماعية ، وبعضها مناسب لأدوار حياتية وجودها يشري تلك الأدوار وغيابها لا يؤثر فيه ويقدر ما تسود صفة الثبات والانتظام المتغيرات الحياتية بقدر ما يصبح لها أدوار حيوية في حياة الفرد وفي تصالاته ومن ثم يكون التغيير والتطوير نحوها مطلباً ملحاً ، وهنا يمكن أن نقول إن تلك التغيرات فرضت نفسها على المجتمع وعلى الجميع الانتظام في فلكها.

ج التنافس: سمة اجتماعية وغريزة فطرية ومن أجل مستوى اجتماعي مرموق يتنافس المتنافسون، وهذا إحساس حيوي يؤدي إلى رقي الفرد بنفسه والبحث عن المزيد من الفرص التي تجعله في المقدمة دائماً. وهذا مستوى عال من الإدراك لأهمية التغيير والتطوير

والإنسان بطبعه الاتصالي يريد أن يراه الغير بأنه جدير بالاحترام والثقة لكفاءته ونظراته الإيجابية للأمور. ومن الطبيعي أن هناك خلافاً كبيراً بين الأفراد فيما يتعلق بالصورة الاتصالية التي يريدون أن يراهم عليها الناس . فهناك من يعنى بالدرجة الأولى بالظهور أمام الآخرين بمظهر الذكاء والابتكار والكفاءة في عمله والنجاح في حياته، بينما يعنى آخرون بأن يراهم الناس في صورة المتدينين ، الأمناء الذين يحافظون على كرامتهم ويحسنون التعاطف مع الآخرين، ومنهم من يريد أن يحترم فيه الناس صفات القيادة والزعامة، بينما يفضل آخرون أن يناووا الاحترام لتفانيهم وإتباعهم تعليمات مديريهم وقادتهم.

وتؤدي الحاجات الشخصية والاجتماعية والاتصالية دوراً مهماً في اختيار الأدوار وإتقانها. وهناك أسباب قوية تدعونا إلى الاعتقاد بأن الانتباه والإحساس والإدراك لا تربطها صلة جامدة ثابتة ولكنها تتغير بتغير الظروف والمراحل التي يمر بها الفرد في حياته. ففي المراحل الأولى للتغيير والتطوير يعود الفرد على الاعتماد على الغير في الاختيار والتفسير والانتقاء للمهام التي تشبع حاجاتهم ورغباتهم. ويصاحب هذا مجموعة من الاتجاهات المحددة لاستقبال التوجيهات والمقترحات بالنسبة للخالية المظلم.

وتعمل الحاجة بعد ذلك إلى الاستقلال والتحرر ، حيث تشكل أزمة في بدايتها على استحياتنا للمواقف والخبرات التي نواجهها وتصحب هذه التغييرات عادة طريقة جديدة في أسلوب استقبالها وتفهمها وتفسيرها ، وتواجه الفرد في كل مرحلة من حياته مشكلة جديدة وتحديات صعبة ويصدق هذا على مرحلة العشرينيات والثلاثينيات والأربعينيات والخمسينيات، ويصاحب كل واحدة من

هذه المراحل المواقف الخاصة بها نحن نمضي في رحمة الحياة نكيما قدر إدراكنا مع الظروف الشخصية والاجتماعية والمهنية وقدرة الاتصال التي نوجهها.

وتشير الأدبيات إلى أن القيم الاجتماعية والعقائدية من المبادئ الأساسية التي نعيش في ظلها مبنية لنا ما ينبغي عمله، وما لا يحب المصفي فيه في حياتنا العملية، والقيم مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات تؤثر تأثيراً بالغا في النشاط المعرفي الذي نختاره وفي تفسيرنا له والاحتفاظ به ..

يتضح أن هناك حالات اتصالية تنقل فيها الفكر والمعلومة والتواجبات التي تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ولا نؤيدها. وقد نعني بمثل هذه المهام أكثر من عنايتنا بتلك التي تؤيد وجهات نظرنا، لذا كثيراً ما نقضي وقتاً في التفكير في الأحداث والأشخاص الذين يسببون متاعب أكثر من تفكير في الأحداث التي تريحنا؛ لأنها أصبحت من المسلمات في معاييرنا الاتصالية.

إن إعداد المعلومة لمجتمع يسعى إلى الوصول إلى مقدمة الركب العالمي يتطلب شيئاً من التوازن في خطه إعداد الرسالة المعلوماتية وإن كان الأمر صعباً أحياناً ولكنه غير مستحيل على من يسعى إلى الربط بين عناصر مفهوم يحمل سمات الخصوصية والعالمية التي قد لا تخرج في بعض مفاهيمها وأدوات تطبيقها عن الفكر الإسلامي إذا ما علمنا أن للتربية الإسلامية مفاهيم ومعايير أساسية يبنى عليها المنهج الإعلامي . كما أنه يفترض أن يكون للرسالة قيم ومبادئ نابعة من القيم والمبادئ الإسلامية وإدراكنا لهذه الحقائق التي ننتمي إليها ونتمثلها في حياتنا اليومية يقودنا إلى إدراكنا لأهمية النهوض بأسلوبنا المعرفي إلى جانب إدراكنا لدورنا في هذا المجتمع وأهمية التغيير والتطوير في خبرات وتوجهاتنا المعرفية.

وتعزيز إدراك الراغبين في التطوير يتمثل في مساعدتهم على إمدادهم بالأفكار والمعلومات والخبرات التي يحتاجون إليها في عملهم وتأدية مسؤوليتهم

وواجباتهم المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية أكثر . ولعل في الاتصال الفاعل ما يحقق ذلك لأنه عملية منظمة لتطبيق المعارف والأفكار والمفاهيم والحقائق العلمية ، فهو من مقومات التنمية الاجتماعية وإحداث تغييرات سلوكية من المهارات والمعارف.

ولتحقيق الدور الفاعل للاتصال فإن الأمر يتطلب من مصمم الرسالة تطبيق مهارات التغلب على الصعوبات الاجتماعية والنفسية والعضوية والإدارية والتطبيقية ، ويساعد التحليل الدقيق لعناصر الرسالة على الدخول إلى موطن لضعف والعوائق التي قد تواجه المرسل. كما يساعد التحليل النفسي الاجتماعي للمتلقين على تذليل جميع الصعوبات التي تواجه عملية الاتصال ومن العوامل النفسية التي يجب التأكد منها عند التطبيق عمليتا الإحساس والإدراك ، لما لهما من دور فاعل في إدراك الاستجابة واكتساب انسلوك ، فالإحساس والإدراك عمليتان مترامنتان وعندما نحس من خلال الرسالة بمثير معين ينتقل هذا الإحساس عبر الجهاز العصبي إلى الدماغ الذي يقوم بدوره بالإدراك من خلال حصر التفكير في هذا المثير (الفكرة) وإعطائه مفهوماً معيناً أو ربطه بأشياء أخرى لها مفهوم معين لدى الشخص

إذاً يكتسب الفرد مصامين الرسالة من المهارات والمعلومات والاتجاهات عن طريق الانتباه والإدراك والتذكر ، وهذه العوامل يمكن تنميتها وتوظيفها لصالح العملية الاتصالية عندما تصمم وفق أسلوب النظم المبني على التأسيس المنطقي لمصبون الرسالة. ومن أهم هذه الإجراءات تحديد الهدف المراد الوصول إليه من خلال تلك المضامين.

1 الإحساس نشاط عصبي تقوم به الحواس الخمس عند استقبالها لمثير ما. ولها جانب فيزيائي خارجي، وجانب عضوي ويمثله نشاط العضو نفسه ، ونفسي يتمثل في التفاعل الداخلي الذي يولد السلوك.

يؤدي الإحساس إلى عمليتي الانتقاء والاختيار وبذلك تحدث ردود الفعل المتمثلة في الانتباه.

- الانتباه: مرحلة تلي الإحساس وهي استجابة نفسية لمثير ما تنشط وفق مفهوم الانتقاء من بين عدة مثيرات، واختيار مثير بعينه دون الآخر، وفي عملية الاتصال يعد المتصل من أهم المثيرات في العملية اتصالية وتستكمل منظومة المثيرات بالمحتوى والوسائل، فالمثيرات مستويات تعتمد على قوة المثير وتركيزه، وانتظامه وتكراره والحاجة إليه. أما الانتباه فينقسم إلى أربعة أقسام:

- انتباه لا إرادي وهذا يحدث كثيراً، حيث إننا محاطون بحكم هائل من المعلومات المرسلة سواء لفظية أو رمزية ومن ثم فإن انتباهنا حصل دون تدخلنا.

- انتباه إرادي ونمكنه غير مقصود بمعنى يتم تلقائياً بالفرد يوجه انتباهه إلى رسائل وينتقل بين عناصر الرسالة من عنصر إلى آخر دون حاجة إلى التعمق في تلك العناصر إلى مرحلة حفظها وتذكرها. وقد تكون هذه الحالة مساندة لإدراك موضوعات أخرى مستقبلية كأن يسهم الانتباه الثلاثي في زيادة إدراك مفاهيم أخرى لاحقة.

- انتباه إرادي فهو موجه ومقصود وانتقائي يلعب فيه الفرد دوراً رئيسياً حيث يوجه إرادته للبحث عن رسائل لافتة للانتباه بقصد التزود بالمعلومات التي تعزز إدراكه وهنا يكون للحاجة والدافعية دور.

- الانتباه الاستباقي: قد يجمع هذا الأسلوب للانتباه بين الانتباه التلقائي والانتباه الإرادي، بحيث يكون دور الحاجة إليه أقل من دور الفضول استباقياً لعلم الفرد بشيء ما قد يتوقع أنه سوف يواجهه مستقبلاً فهو يمر ما يوصل إلى إدراكه انتباهاً مسبقاً. وهذا يولد ما يسمى بالمواجهة النشطة للمعلومة عندما يقوم الفرد بأعمال معينة لمواجهة قضية ما قبل

استحقاقها أو صعوبتها وبشكل مباشر وفعال. كما تسهم في سعي المرء إلى البحث عن المعلومات والمهارات والفهم الجيد للمواقف وتحسينها وصولاً إلى زوال القضية الأدائية التي واجهها.

إذا ما سلمنا أن الذكاء هو القدرة القطرية المتمثلة في قدرة الأفراد على الاتصال واكتساب الخبرات والتكيف الاجتماعي. فإن الإدراك عملية بنائية لمصبغ كاملة. والعقل البشري يتهج إلى تنظيم العناصر المتناثرة. وتصبح بذلك عملية اكتساب المفاهيم والمعارف والمهارات عملية تفكير وتعلم وذكاء مبنية على درجة الإدراك الحسي. يقول خير الله والصكناني (1983م) إن التهيؤ العقلي للفرد من العوامل الذاتية للانتباه والإدراك، فمن خلاله ينتقي الفرد المثير ويركز عليه انتباهه. فمهما كانت العوامل الموضوعية للإدراك، فإن فهم علاقة الشكل بأرضيته أو مجرد الانتباه بشكل ما لن يتم إذا لم يكن الفرد مهيباً عقلياً لذلك. فالإنسان يدرك ما يريد إدراكه، فإذا كان لا يريد إدراك مثيرات معينة فإن إدراكه لها يكون صعباً إلا في مستويات مرتفعة من الإثارة التي يقوم بها مصمم الرسالة.

وفي المهارات الاتصالية المطلوبة تتجلى هذه الحقيقة في ثلاثة أوجه أولها أن تحديد درجة الاستجابة الإجرائية يتوقف على كفاءة عناصر الاتصال لأن المثيرات في الاتصال يفضل أن تكون إجرائية لتصبح الاستجابة إجرائية وهنا ترتفع مستويات إدراك المتلقي. أما الوجه الثاني للإدراك من خلال المثير فهي قدرة المتصل على إثارة المتلقي واستقطاب انتباهه وتبسيط إجراءات الاتصال له حتى يمكن أن يرقى بمستوى إدراكه إلى المستوى المطلوب لتحقيق الأهداف الاتصالية. والوجه الثالث والأخير النتائج والتغذية الراجعة حيث إن الدافعية تولد دافعية أخرى والطموح يولد طموحاً آخر ولا يتحقق ذلك إلا من خلال نتائج جيدة تعزز الموقف الاتصالي.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني

الفصل السادس التواصل مع الذات

6



الفصل السادس

التواصل مع الذات

تتوقف مهارات الاتصال على عدة عوامل تسهم في فعالية هذا النوع من الاتصال منها معرفة الموضوع المراد التحدث فيه والمعرفة تتضمن إدراك مضامين الموضوع ومفرداته وهذا ما يولد الحماس والطلاقة لدى المتحدث ، خاصة عندما يكرر هذه المهارة وتصبح مهارة معارسة تتجاوز حواجز الرهبة من مواجهة الجمهور وتكسب المتحدث الثقة بالنفس.

المتحدث نفسه مطالب بأن يكون مقنعا بما ينقله من معلومات بالقدر الذي تتفق هذه المعلومات مع إرادته وتوجهاته وأنفعالاته هذه المعايير تسهل على المتحدث النطق بصورة صحيحة وسريعة وتمكنه من تناول محاور الحديث باللغة البسيطة والمفردات المنظمة والمتسلسلة. كما تمكنه من القدرة على التحليل والعرض والتعبير فهو أي المتحدث مطالب بعدم التلعثم أو التشنج أو الشرود الذهني الذي يعطل لديه القدرة على فهم المتلقين وأسلوب نقل الرسالة، ومقومات هذه المهارات فهم الموضوع بقراءته بتأن ومن ثم استظهار الموضوع من خلال تلخيصه في نقاط معددة ، ومن ثم الارتجال بأسلوب لغوي وحيوي. وقد يحتاج المتحدث رغم ارتجاله للموضوع بعض الأدوات مثل الأمثلة والتمارين التي تربط المتلقي بواقع الموضوع، كذلك قد نستعين ببعض الرسوم خاصة في الموضوعات الإحصائية.

وفي الأسلوب الارتجالي في الاتصال اللفظي يلجأ المتحدث الجيد إلى توظيف لغة الجسد أو لغة الإشارة ، فحركة اليدين والعينين والشففتين، والتحرك الكامل أمام المتلقين مدعاة إلى شد انتباههم ومن ثم متابعتهم للحديث، وهذه المهارات يتمتع بها البعض بشكل فطري والبعض الآخر يحتاج إلى التمرن عليها وفي كلتا الحالتين يجب ألا تكون لغة الإشارة والجسد متكاملة أو في غير موضعها البياني من خلال الموضوع، فأغلب المتكلمين يفضلون البيانات الجديدة

لمعرفة سادوات تفسيرها والمصادر والتفسيرات التي تؤيد توجهاتهم أكثر من اهتمامهم بالبيانات أو المصادر أو النتائج التي تخالف ذلك.

مفومات مهارة التواصل مع الذات

من مفومات التواصل مع الذات إدراك عناصر تشكيل السلوك المتمثلة في انطلاقة الفكرية والقدرة على صياغة المفاهيم وسرعة البديهة وسهولة التكيف مع المواقف وتحمل المسؤولية والقدرة على نقد الذات وتحكيتب هذه العناصر عن طريق تبادل المعلومات والخبرات ، وإمكانية تحليلها وتفسيرها وتحزينها وسهولة انسببها عند مواقف محددة. فالمتلقي لا يعرف الباطن إنما يعتمد على الظاهر ويحكم من خلاله ولو أن المتصل حاول أن يتعرف على ذاته وميوله واتجاهاته مع محاولة صقلها والارتقاء بها لكان أكثر وضوحاً لذاته ومجتمعه. أما غيب الثقة ولا احترام المصاحبة لحب الغلبة والبحث فيما يعززها فهو من معوقات إدراك الفرد لذاته فيصبح معجباً بنفسه ومتعالياً فاقد للحكمة التي تسهم في معرفة الآخر. ويسعى بكل جهد لاختلاق الخلاف الذي يحقق له غرضاً ذاتياً أو رغبة في التظاهر بقيم لا يعي معناها.

إن من نتائج التواصل الجيد مع الذات ومع الآخرين سواء مباشرة أو من خلال موقع التواصل الاجتماعي تحقيق:

1. الاهتمام بالآخرين
2. القناعة الشخصية بأهمية المتلقي واحترامه
3. الإنصات الجيد للآخر والاهتمام بطرحه
4. تبادل انطباعات المحبة والحميمية مع الجميع
5. التعاون مع الآخرين في حدود المقدرة
6. الابتعاد عن التلون والتظاهر بالمعرفة والادعاء بما ليس لديه
7. الابتعاد عن التكلف بالكلام وبالسلوك

8. الابتعاد عن الإلحاح في طلب الحاجة وإحراج الآخر
 9. التمكن من إدارة الوقت والمحافظة على المواعيد
 10. التحلي بالتواضع ، فهو يرفع القدر ويعزز الثقة بالنفس
- والشخص الذي يهتم بذاته ويتواصل معها في علاقاته مع الآخرين تتولد لديه :

1. الجرأة والثقة بالنفس
 2. التحدث بثقة ووضوح
 3. التعامل مع الآخرين بلباقة واهتمام
 4. قدرة على التصرف بسرعة وحماس
 5. تقدير الآراء والأفكار التي يتلقاها من الآخر
 6. التفؤل وتقديم الشكر والثناء وإشعار المتلقي أنه ترك لديه انطباعاً جيداً.
- وفي المضامين الشخصية للفرد الذي يجيد الاتصال مع ذاته العفوية مع الصديق في المقال ، فهو في الغالب شخص واثق من قدراته مع احترامه لقدرات الآخرين ومحاولة البحث في كفاءة قدراته من خلال قدراتهم ، حيث يراهم في مستوى قدراته وإمكاناته.

وفي الجانب السلبي للتواصل مع الذات قد يشعر المرء بأنه أقل من الآخرين وهذا ينعكس على سلوكه ، فيبدو مرتبكاً لا يتحمل المسؤولية ويتبع في آرائه وقدراته آراء وقدرات الآخرين وهو بذلك غير واضح مع نفسه ومع الآخر، وغالباً تكون هذه الشخصية محبطة لا تجرؤ على اتخاذ أي قرار بذاتها ومن ثم تفقد هذه الشخصية المبادرة وإيجاد الحلول للمواقف التي تواجهها.

في جانب آخر التواصل مع الذات شعور الفرد بتفوقه مما يؤدي إلى الاعتداد بنفسه والحديث عنها في طرحه ورسائله وقد يؤدي ذلك إلى سلوك غير مرغوب

مثل العنف وعدم الاهتمام بمن حوله رغم أن النجاح في الحياة والسيطرة على الانفعال هو قدرتنا على تحسين تواصلنا مع الآخرين ، ولن يأتي هذا إلا إذا أحسننا تواصلنا مع ذاتنا. فعلى الفرد التحكم في انفعالاته ووضع معايير عالية أثناء التعامل مع الآخرين وأن تكون نظرتك للحياة نظرة تفاؤل وللآخرين نظرة تقدير ومحبة.

صفات حسن الخلق

- حسن الخلق كثير الحياء ، قليل الأذى ، كثير الإصلاح ، صادق اللسان ، قليل الكلام كثير العمل ، قليل الزلل ، بروصول ، وقور صبور ، شكور راض ، عفيف لا تكون لغائاً ولا سيّاباً ، ولا نماماً ولا متعباً ، ولا عجولاً ولا حقوداً ولا بخيلاً ولا حسوداً ، بشوش ، يحب في الله ، ويبغض في الله ، يرضى في الله ، ويفض في الله ، فهذا هو حسن الخلق.

عندما يتمكن المتصل من الاتصال الفعال بذاته فإنه سوف يدرك أن التفكير الإيجابي هو الشرط اللازم لكل جهد ناجح لتحقيق الذات.

ظلت المبادئ النفسية المرتبطة بالاتصال بالذات قائمة على مر السنين باعتبارها عوامل مؤثرة وصحيحة وسارية المفعول ولكن ما الذي يعزز الدور المعرفي والمهاري لهذه المبادئ وقبولها؟ وللإجابة على هذا السؤال لابد من العودة إلى مبادئ ومفاهيم الاتصال بعامة والاتصال بالذات بخاصة أو بتحديد أكثر إلى المعايير العملية للاتصال وإن تأكيد مفعول هذه المبادئ لأي نوع من الاتصال لا يتوقف على ملاءمتها وحسن اختيارها وتوظيفها فحسب، بل هناك عوامل نفسية لابد من أخذها في الحسبان رغم أنه لا يوجد رؤية مشتركة بين العلماء حول النظرية النفسية ، فما يلزم معرفته حول الاتصال بالذات أكثر بكثير مما تتضمنه هذه المبادئ الأساسية ، ولقد كان السبيل للوصول إلى تحقيق مفهوم تحليلي للاتصال بالذات هو دراسات الذات البشرية المتعلقة بالإدراك ، والتي

يشملها علم النفس ، ونظرية معالجة المعلومات والأبحاث حول العمليات الإدراكية المعرفية والمهارية التي أسهم ويسهم فيها علماء النفس ، وكذلك البنية الشخصية المختلفة في الأنا و الأنا الأعلى وتفاعلها مع البيئة.

وإن المفاهيم النظرية الحديثة في عملية الاتصال تشير إلى أن هناك مجموعة من العمليات التي تؤدي وظيفة نقل الأثر الاتصالي ، حيث ترى أنه ما دام أن المتلقي تلقى شيئاً آتياً من مصادر خارجية، فإنه يحوله إلى أنماط معرفية ومهارية وفق وضعه ومعاييره النفسية.

وهذه المهارات وغيرها من المهارات الأخرى المتعلقة بخصائص مهنية معينة تطبق بنجاح تام بدعم من الوظائف الفكرية للإنسان. وأبرز الروابط الفكرية العوامل النفسية التي أكدها علماء النفس الذين يرون في التوافق الفكري والنفسي نظاماً لمعالجة الرموز ويستخلصون التماثل بين عمليات الإدراك الإنساني. وعلى مدى سنوات عديدة كرس عدد كبير من الباحثين مجهوداتهم حول تناول مشكلة الذكاء والإدراك والانفعال. وبناء على ذلك كانت الخطوة المنطقية البديهية لدى بعض الباحثين هي البدء باستخدام وسيلة لبث عمليات فكرية إنسانية والتحقيق في احتمالات السلوك الإنساني الفعلي خلال إيضاح أن هذه الفكرة قادرة على المشكلات.

إحدى أهم مجموعات الأفكار النظرية التي تعد أساسية للأراء الحديثة عن الاتصال بالذات هي تلك التي تتعلق بالبيئة التي تحدث فيها معالجة المعلومات، والتي مؤداها أن هناك العديد مما يطلق عليه تكافؤ المعلومات التي تمثل مراحل المعالجة التي لا بد أن يفترض أنها تتخلل بين مدخلات مشيرات الحواس ومخرجات الأداء الإنساني وهذه المدخلات التي تدخل الجهاز الإدراكي الإنساني في الواقع هي تدخل الذاكرة الإنسانية سواء أكانت ذاكرة قصر المدى أو ذاكرة طول المدى وتنعكس في موقف ما كعلامح للاتصال بالذات.

رتبط الاتصال بالذات بالعوامل النفسية التي يسيطر على محدّداته وارتباطاته بالمؤثر الخارجي، وهنا تتفاوت الانطباعات والآراء ووجهات النظر وقد تصادم بالحقائق والمفاهيم أو توافقها وتعززها.

الخصائص النفسية والاتصال بالذات

تشكل السمات الشخصية للمتصل وفق عوامل اجتماعية ونفسية وعضوية، وللحضارة والثقافة والقيم الاجتماعية دور في تكوين الشخصية. وقد تؤدي هذه العوامل إلى بعض الاضطرابات النفسية نتيجة عدم الاستقرار النفسي في خصم تلك العوامل، نتيجة نوع الاستجابة العصبية للمتغيرات الاجتماعية مما ينتج عنه العديد من الاضطرابات العصبية التي قد تؤثر في رغبة الفرد في الرقي بأدائه إلى مستوى المتطلبات الاجتماعية.

وقد ذكر أستاذ الطب النفسي أحمد عكاشة أنه توجد بعض الحاجات الخاصة بكل فرد يجب إرضاؤها. إلا سيكون كبتها أو إخفاؤها عاملاً لإضعاف مكانته، ومن ثم تعرضه للأمراض النفسية، وهي حاجات جسمية وانفعالية وروحية أو فكرية، ويشير كذلك إلى الصفات المميزة لمن استطاع الاتصال بذاتهم التي وصفها ماسلو (1967) وهي:

1. يدرك الحقيقة بكفاءة، ويستطيع تحمل التراجع بين الشك واليقين.
2. يتقبل ذاته والآخرين كما هم.
3. يكون تلقائياً في تفكيره وسلوكه.
4. يركز اهتمامه على المشاكل أكثر من تركيزه على ذاته.
5. يتعلّى بملكة السخرية والفكاهة.
6. يكون مبدعاً وخلاقاً.
7. يقاوم الشكل الحضاري الدخيل، ولكن لا يعني ذلك التحفظ والتزمت.
8. يهتم بسعادة الإنسان والبشرية.

9 يكون قادراً على التقدير العميق للتجارب الأساسية في الحياة

10. يقيم علاقات مسبقة مع القلة، وليس مع الكم من الناس.

11. ينظر إلى الحياة بنظرة موضوعية.

من يتسم بهذه السمات قد لا يشكل عائقاً ذا شأن في الاتصال بالذات لكون استعداداته منطلقة من مبادئ تحقيق ذاته، ولكن هناك أنواع من الاضطرابات التي قد تحد من إمكانيات المتدرب في تحقيق هدفه التدريسي ومنها. القلق: شعور غامض يفتاب الفرد نتيجة عوامل نفسية اجتماعية وهو نتيجة اضطراب عصبي لا إرادي وقد يكون أولياً أو ثانوياً، وتتولد عن القلق بعض الأمراض النفسية مثل الاضطرابات العصابية مثل الاكتئاب و لتوهم أو اضطرابات ذهانية وتمثلها المخاوف التي تفتاب الفرد القلق. وهذا ما يبرهن بأن الإنسان لديه الاستعداد الوراثي للقلق النفسي، حيث يظهر عندما يتعرض إلى المؤثرات الاجتماعية أو الاقتصادية وغيرها. وهو مكون أساسي في ديناميكية الاتصال بالذات.

من أهم أعراض القلق النفسي الخوف، والتوتر العصبي وعدم القدرة على التركيز. و يؤدي الخوف الناتج عن القلق إلى تجنب بعض المواقف خوفاً من ملاحظة الآخرين أو النقد كضرب من ضروب الرهاب الاجتماعي الذي قد يؤدي إلى عزوف المتلقي عن المتصل عن التفاعل مع مجتمعه بفعالية

الخوف: سمة فطرية تتفاوت درجتها بين الأشخاص تتفاوت في مصادرها ودرجة التعامل مع كل مصدر من مصادر الخوف. وقد يكون الخوف مبرر بأن بعض مصادر الخوف مقلقة للسواد الأعظم من الناس وهذا قد يكون قلقاً رهيباً مؤقتاً، وهناك أنواع من الخوف لا يستطيع الفرد التحكم فيه وقد يكون مرتبطاً بأشياء داخلية يعبر عنها الفرد بتصرفات ظاهرة كالأجهاد وسرعة ضربات القلب، وارتجاف الأطراف. وجميعها ضرب من ضروب الاتصال بالذات يقول أحمد عكاشة "إن استجابة الخوف هي حيلة دفاعية لا شعورية، يحاول

المرد في أثنائها عزل القلق الناشئ عن فكرة أو موضوع أو موقف معين في حياته اليومية. وتحويله لفكرة أو موضوع أو موقف رمزي، ليس له علاقة مباشرة بالسبب الأصلي والمخاوف التي تتاب الفرد عبارة عن قلق بنائي تتراكم فيه المواقف. إذا ما استرسل في مخاوفه وفي محاولته عزل القلق البنائي في نشاطه اليومي وتحويله لموقف رمزي لا علاقة له بالسبب الأصلي عائقاً ذهبياً. فالخوف من مقرفته بالآخرين يؤدي إلى تجنبه للمواقف التي يجمع عليها أفراد المجتمع فهو بذلك يقيم نفسه ويضعها في مستوى أقل من المجموعة ويخاف النقد مما يحد من إتقانه لمهارات التي يتطلبها إتقان الاتصال بمحيطه الخارجي

الوسواس القهري: هناك أحياناً حالات نفسية تصنف ضمن الأمراض العصبية، والوسواس القهري أحد هذه الحالات النفسية وهي عبارة عن مخاوف قهرية يوكبها قلق شديد ومعاناة فكرية رغم أن الفرد يحاول في الغالب مقاومة هذا الوسواس لتحقيق التقدم المنطقي وعدم اكتمالها بعد عائقاً من عوائق تقدم لعملية الاتصال، في حين أن النظام والرؤية وضبط المواعيد والدقة في شكل الأعمال والاهتمام بالتفاصيل والوثبات في المواقف الشديدة من أهم مقومات الاتصال بالذات لذا فالشخصية الوسواسية تمتلك الجانب الإيجابي والجانب لسبي وهذا قد يشكل اضطراباً نفسياً يؤدي إلى الحد من كفاءة الاتصال بالذات لدى صاحب الشخصية الوسواسية رغم أن ذكاءه في الغالب فوق المتوسط.

الفصام: يصنف الفصام ضمن الأمراض الذهنية لكونه يتعلق بالاضطرابات الفكرية والوجدانية والإدراكية ومن ثم السلوك. ورغم أن مثل هذه الحالات نادرة ما نواجهها إلا أن علاقتها بالجوانب الذهنية المتعلقة بالاتصال بالذات تدعونا إلى إيرادها هنا، خاصة وأن الأهداف الإجرائية التي نسعى إلى تحقيقها من جراء الاتصال ترتبط بالمعرفة والمهارات والاتجاهات وجميعها ترتبط بالفصام.

اضطرابات المزاج: يقصد بها ضرب من ضروب الاضطرابات الوجدانية فالمرء يتمثل أكثر من سلوك وتفكير وإدراك في فترات متعددة وظروف متباينة. فهو أي الفرد قد يكون محيط الاكتئاب والقلق، أو مع اتحاء الفرح والسعادة ولكل حالة أعراض وسلوك قد تؤثر في مستوى اتصاله بذاته. فقد يكون أحياناً متوتراً لا يستطيع التركيز، وقد يكون قلقاً ينظر إلى النتائج دون السعي وراء الأسباب، وقد يكون مبتهجاً قادراً على الإصغاء والتحليل والحفظ والاسترجاع. وهذه المزاجية من العوامل المحمودة أحياناً إلا أن الصراع قد يؤدي إلى عزلة اجتماعية ومعاناة عقلية وفكرية، ورغم أن وجود حالة الوسواس عادة محمودة لدورها في تحقيق الذات لكن التمادي بها يكون نتيجة عكسية لكون صاحب لوسواس القهري يحاول تطبيق مثاليات على الآخرين مما يحدث الفجوة بينهم.

يقول أحمد عكاشة "يظهر اضطراب الوسواس القهري عادة في الشخصية الوسواسية التي تتميز بالصلابة وعدم المرونة، وصعوبة التكيف والتأقلم للظواهر المختلفة مع حب النظام والروتين وضبط المواعيد، والدقة في كل الأعمال والاهتمام بالتفاصيل والثبات في المواقف الشديدة".

وفي المقالة السابقة جانبان يتناقضان في إسقاطنا لهذا التعريف على العمية الاتصالية فالصلابة وعدم المرونة وصعوبة التكيف والتأقلم للظواهر المختلفة متناقضة أحياناً مع متطلبات تحقيق الاتصال الإيجابي بالذات. فهي كمدخلات قد تحد من تخدم الشخص صاحب الشخصية الوسواسية لكون التكيف والتأقلم والمرونة من لجوانب المهمة في معرفة الوضع العام في البيئة؛ لأنها كمدخل معنوي من مدخلات العملية الاتصالية ترتبط من الناحية الموضوعية بالإجراءات العملية في مرحلة التنفيذ ومن ثم قد تعزز من كفاءة تلك العملية أو تحد منها.

لاضطرابات العقلية العضوية: بسبب كون الدماغ عضواً قابلاً للتكيف مع القدرات والظواهر الفكرية فإن التفكير كذلك متغير ويرقى بصاحبه إلى مستويات فكرية عليا. وفي الجانب الآخر كذلك فإن العديد من الاضطرابات

لعقلية تحدث نتيجة هذا التكيف ولكن الاضطرابات العقلية العضوية غالباً ما تحدث نتيجة مرض دماغي وتوصف بأنها اضطرابات الوظائف المعرفية العليا مثل الذاكرة والذهن والتعلم والانتباه.

وأسباب الاضطرابات العقلية العضوية أمراض عضوية عديدة لسنا بصدد استعراضها هنا ، ولكن نورد هنا لعلاقتها بالاتصال بالذات حيث المصاب بهذه الاضطرابات يصعب مقارنته بالأسوياء لكونه بحاجة إلى جهد ووقت مضاعف ليتمكن من عملية اتصاله بذاته ، ولتعدد أنواع الاضطرابات العقلية التي قد يكون من أسبابها تعاطي المخدرات أو التعرض لمذيبات طيارة معينة أو عضوية و نفسية وراثية ، فإن أساليب التعامل مع هذه الفئات تتعدد بتعدد الأسباب والمؤثرات .

القدرة الذهنية : ترتبط القدرات الذهنية بتراكيب ذهنية نمطية ذات خصائص تنظيمية ترتبط بالخبرات السابقة ، قوة الانتباه والذاكرة ، وما يتلقاه الفرد من معلومات ومعارف ومهارات . فالمعلومات التي يدركها الفرد ترتبط بكفاءتها بما لدى الفرد من خبرات سابقة وقدرة على توجيه حواسه لمدخلات المدارك . وحيث إن هذه الخصائص تتفاوت بين الأفراد فإن الساعي إلى نقل المفاهيم والمهارات يجب أن يمي هذا الاختلاف وإن التذكر مرتبط بدرجة الانتباه . وفي هذه الحالة يمكن نقل المعلومة والمهارة بصورة متسقة وذات ارتباط موضوعي ووظيفي وربطها بخبرات سابقة للمتصل أو بواقعية وبما يتوقعه من هذا الإجراء .

كما أن تنظيم المعلومات والمفاهيم والمهارات وجعلها في سياقها التنظيمي الملائم لمدارك الأفراد مدعاة إلى قدرتهم على الاستدلال ، فالقدرات الأولية تعزز أو تلغى وفق ما يرد من معلومات جديدة وتعزيزها وفق ما يرد من معلومات جديدة يتطلب التكيف معها .

وهذه القدرات الذهنية مرتبطة كذلك على مدى قدرة الفرد في الحصول على نتائج ذات مغزى جراء اتصاله بذاته ، والحصول على النتائج يعني تثبيت

أنماط جديدة من التفكير الذي سوف يعود إلى سلوكيات جديدة والوصول إلى هذا المستوى من القدرات الذهنية يبدأ باستنباط الاستجابات وترويض الذاكرة بمعلومات وصور تعزز التغييرات المرغوبة. من جهة أخرى فإن تخفيف الضغط النفسي عامل مهم في القدرة الذهنية. إن التخلص من الضغط النفسي في بيئة مليئة بالتفاؤل بمستقبل أفضل تعد حالة ذهنية متبدلة مضاعفة بالسعادة وبدل الجهد والتفكير الإيجابي، وعندما يمارس الفرد استخدام موقف منفتح على لتأثيرات الخارجية سوف يكون بحالة ذهنية يتجاهل خلالها القلق لمعوق للأداء الجيد

الاتجاه: ينتاب الفرد عاملان رئيسيان يحددان اتجاهه إما منطوياً أو منبسطةً، والمنطوي ملتف نحو ذاته فهو في الغالب منعزل ولا يثق بالعديد من المتغيرات ويميل إلى ذاته بعيداً عن التفاعل الاجتماعي، وقد يلاحظ هذه الحالة على بعض الأفراد عندما يجدون أنفسهم بحاجة إلى أسلوب يخفف من خلاله حدة الانطواء والانكفاف حول الذات وعدم الرغبة نحو الدمج الاجتماعي.

نوع آخر يمثل الاتجاه هم المنبسطون ولهم من السلوك ما يخالف المنطوين، حيث إن توجههم في الغالب نحو العالم الخارجي وتديهم جزء معقول من الموضوعية في السلوك. فهم اجتماعيون بطبيعتهم ولديهم ثقة بأنفسهم، ويتصلون بذاتهم وبالأخرين بمتطلبات احتياجاتهم بالتفكير والإحساس والحدس وهذه من أهم مقومات نجاح العملية الاتصالية، حيث تتيح للفرد فرصة التفكير العقلاني والرغبة في البحث والاستكشاف ومن خلالهم يمكن تحقيق النمط الاستنباطي.

الذكاء: الذكاء من أهم عوامل الاتصال بالذات الذكاء الذي يحقق للفرء احتياجاته الخاصة وقدرته على التفاعل الاجتماعي، ومن مقومات التفاعل الاجتماعي الخبرة التي تضع الفرد في أحد معقدات الخريطة الاجتماعية، لذا فإن الذكاء قد يكون مجرداً أو ميكانيكياً أو اجتماعياً. والمفهوم المسمى

للذكاء بأنه نشاط عقلي يسهم في التأمل والانفعال والنشاط العقلي بوجه الإدارة والرغبة ويؤكد العلماء أن الذكاء الاجتماعي هو الطريق للنجاح ويقدر درجة الذكاء يحقق النجاح في المهام والتفاعلات الاجتماعية.

ولقد تعددت تعريفات الذكاء واختلفت باختلاف توجهات كل عالم. وفي الاتصال بالذات، ربط الذكاء بالقدرة على التعلم حيث ربط "بينه" بين درجات الذكاء والقدرة على الاتصال، وأشار إلى أن هناك علاقة طردية بين درجة الذكاء والاتصال التفاعلي. وهنا يمكن أن نطلق التعريف الإجرائي للذكاء بأنه القدرة على إدراك الحقائق والمفاهيم والمهارات المهنية وتطبيقها بنسبة عالية من الأداء. ومبرر هذا التعريف الإجرائي كون الذكاء يقاس بنتائجه.

وما دام الذكاء مرتبطاً بالقدرات العقلية مثل الاستدلال والتذكر والإدراك وغيرها من القدرات مثل قدرات التفكير الإنتاجي وقدرات التفكير التقويمي، بأنه يمكن العودة إلى العمليات الخمس عند جيلفورد كما أوردها خليل معوض في كتابه القدرات العقلية وهي كما يلي:

1 - قدرات التفكير الإدراكي.

2 - قدرات التفكير التقاربي.

3 - قدرات التفكير التباعدي.

4 - قدرات التفكير التقويمي

5 - قدرات التذكر

جميع تلك القدرات ترتبط باتجاهات الأفراد واستعداداتهم وميولهم حيث خلق الله الإنسان وكرمه وجعله خليفة في الأرض. وجعل سبحانه وتعالى أمر الإنسان بيده، منحه العقل تمييزاً عن باقي مخلوقاته، وبالعقل الإنسان مطالب بالتمكير ووضع الإسلام أسس ومقومات النجاح وترك للإنسان اختيار أفضلها

وخصاً بيوله ، واتجاهاته وقدراته ومواهبه ، وخلق القاس درجات لحكمة إلهية أرادها الله سبحانه وتعالى لتستقيم الحياة ويتكامل المجتمع.

لذا، فقدرات الإنسان الشخصية ومواهبه الذاتية المصقولة بالعلم والمعرفة تحدد شخصيته ودوره الاجتماعي ، ويتنامى هذا الدور إلى أعلى درجة من الكفاءة عندما يتاح للفرد قدر من الحرية في اختيار دوره الاجتماعي بناء على رغبته وقدراته.

انعكاسات الاتصال بالذات

من التربية والثقافة والإعلام مصادر رئيسة لتشكيل السلوك، وتوظف هذه المصادر في معالجة ظواهر إنسانية سلوكية تسعى إلى الرقي بالفكر وبالسلوك إلا أن هناك تحدياً واضحاً بين التربية والإعلام ، وهما ينطلقان من مفهوم يكاد يكون واحداً وهو نقل المعرفة إلى طالبها، فالتربية بمنحها وملاستها للواقع وحرصها على القيم تواجه الإعلام الجامع نحو نقل المعرفة دون النظر إلى منبعها ومنطقاتها وأثرها على المدى القريب أو المدى البعيد.

والمجتمع يسعى من خلال أفرادهِ إلى إيجاد نظام متكامل يشمل المعرفة والمهارة والجوانب الوجدانية في تناعم وتكامل يسعى إلى تشكيل السلوك لسوي، وفي ظل موجة التغيير، والتغيير والإحلال والإبدال تبرز أنماط من لسلوك يرجى منها أن تواكب التغييرات المعرفية مع المحافظة على القيم وهذا لا يتأتى إلا من خلال التوازن الموضوعي والمنهجي في التعامل مع المتغيرات وحينها تساعد في اكتساب المفاهيم المختلفة بالتعامل مع المواقف الحياتية بقدرات ذاتية قوامها لمعرفة لجيدة والحكمة البالغة التي تسهم في غرس القيم والمبادئ ، وتشكيل لسلوك وفق تلك القيم، وتتحكم درجة الثقافة العامة بالقدرة على التمييز بين معطيات التقية الحديثة وتحديد ما يتصادم مع القيم، وهنا تبرز مهارة تكييف تلك المعطيات لتلائم مع متطلبات المجتمع، وحينما تفرض تقنية الاتصالات نفسها على المجتمع فإنه لا بد من التكيف وإعادة ترتيب الأولويات، وفق المعايير

لاحتماعية الحديثة ولعل التفكير الإيجابي مدخل سليم للتفكير الإجرائي في ترتيب الأولويات، والتفكير في هذه الحالة يكون انتقائياً وتلقائياً في نفس الوقت، فأنا وأنت والآخر نستجيب لبعض المواقف، ونعمل تمكيزاً في أهمها وأقربها إلى تحقيق هدفنا، وهنا تبرز الانتقائية، وعندما يتطلب الموقف منا إنجازات متعددة لتحقيق الهدف، فإننا ننظر إلى أي مدى تلقي هذه مع خبراتنا ومذكراتنا الفكرية وهنا يصبح تفكيرنا تلقائياً، ومما يبرز وضوح التفكير ودقته الانطلاقة الفكرية المقدر على التعميم وصياغة المفاهيم والقدرة على الربط بين الأفكار واكتشاف العلاقات، والمبادرة والثقة بالنفس.

في التعامل مع تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، فهناك أربعة أنماط من المتصلين:

أولاً: عندما يشعر المتصل من خلال مواقع التواصل بأن المتلقي على درجة كافية من التمكّن والثقة، يحاول إيجاد تناغم بينه وبين المتلقي لأنه واثق من قدراته، ويحترم قدرات الآخرين، وفي هذه الحالة يضع المتصل نفسه في ميزان المساواة مع المتلقي.

ثانياً: هناك متصل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي يرى أنه أقل كفاءة وقدرة من المتلقي، وبذلك لا يثير موضوعاً يولد اختلافاً في وجهات النظر فهو يتحاشى النزاعات، ويربط آراءه، ومواقفه وآراء ومواقف المتلقين لرسائله، وهو بذلك يطر لنفسه نظرة دونية لا يستطيع من خلالها بلوغ احترام الآخرين وتعاملهم معه كما تتطلب العلاقات الحميمة.

ثالثاً: هناك متصل من خلال مواقع التواصل الاجتماعي يشعر بأنه متفوق، فهو يحدد نفسه ويمسحها من الأهمية ما لا تستحق وبهذا الأسلوب يهمل المتلقي لرسائله ويتعامل معه بفوقية.

رابعاً: متصل محيط ليس له هدف ولا يسعى إلى نقل فكرة معينة ولا يتوقع منه المبادرة أو الإسهام بنشر ما يؤثر على السلوك العام، ويجهل أن العلاقات مع الآخرين من سلوكي اجتماعي مكتسب، وغالباً ما يواجه الإقصاء

يقول علماء التربية والاجتماع إن مشاركة الآباء أبنائهم في أعمالهم التي يرغبونها مدعاة إلى إيجاد حوار يسهم في بناء شخصية الطفل، وهذه أسس مهمة لفهم الفكر التربوي والاجتماعي في نفوسهم حتى يصبح هذا الفكر موجه ذاتياً لسلوكهم الاجتماعي لأن النسق الحضاري في المجتمع يستند إلى نسق مرجعي من القيم الدينية التي يجب أن يمتلكها الفرد عندما يكون مستعداً لذلك، وقد دلت التجارب على أهمية السنوات الست الأولى من حياة الطفل، حيث اعتبرت السنوات التكوينية للشخصية الإنسانية، والمرحلة الأولى للتكامل العقلي والنفسي والاجتماعي، ويسهم التخطيط لهذه المرحلة تربوياً في تفجير طاقات وقدرات الطفل العقلية، كما يسهم في تحديد توجهاتهم وقدراتهم ومواهبهم، وهنا تبرز أهمية اكتساب الأطمال الخبرات التعليمية والعادات والتقاليد التي تساعد في اكتساب المفاهيم المختلفة خلال فترة طفولتهم بما يعمل على تكامل نموهم الفعلي وفقاً لظروفهم البيئية وعواملهم الوراثية.

إن مضمونات الرسائل مؤثرة في السلوك مما يصدر وفق هدف محدد ومقصود ومنها ما يأتي من خلال مؤثرات نفسية تتعلق بالرغبة في التقليد ولتعبية ومنها ما يستهوي المتلقي ويسمى إلى تجريبيها فعلى سبيل المثال:

-رسائل حول التعليم من منطلق أن المدرسة بالنسبة للطالب ما زالت المكان الذي لا يرغب الذهاب إليه، والمحلل لهذه الظاهرة لن يعييه الوصول إلى مبررات منطقية للود المفقود بين الطالب والمدرسة، بل لن يقف على حقيقة واحدة، إنما على جملة من الحقائق العلمية والنفسية والاجتماعية. وبالنظر إلى الاحتياجات الفردية كما وردت في التحليلات النفسية والاجتماعية يلاحظ أن من أساسيات تلك الاحتياجات حاجة

الفرد إلى تحقيق الذات، التي تتفاوت وفقاً لتفاوت المستوى العمري والوضع الاجتماعي والمستوى المعيشي، واحتياجات الفرد لتحقيق الذات لا يتعارض مع عناصر المنظومة التعليمية أو الاجتماعية، فهي جوانبها العديد من مقومات تحقيق الذات إلا أن الأسلوب المتبع في إعداد المقررات، وطرق التدريس اليومي والبيئة لا تتيح لا للمعلم ولا للطلّام الاجتماعية الوصول إلى تحقيق الذات التي تمثل جزءاً كبيراً من حرية الاختيار والتعليم والمشاركة الفعلية والمباشرة مما أدى إلى لرتابة في الأداء وبالتالي فتور في العلاقة الوجدانية بين الطالب كمفرد وبين المدرسة كمؤسسة تعليمية اجتماعية. وقد كانت هذه الأمور من المسلمات ويتحمل الطالب تبعاتها وامتناعه منها لا يظهر على السطح حتى أنت مواقع التواصل الاجتماعي لتتذر تارة من هذا الأسلوب وتدعو إليه تارة أخرى، وهذا أحدث سعة في الفجوة بين الطالب والمدرسة.

رسائل التوجيه والتوجيه وهي مواضيع تطرح في مواقع لتواصل الاجتماعي تتناول إبداء آراء حول قدرات الإنسان الشخصية ومواهبه لذاتية المصقولة بالعلم والمعرفة التي يجب أن تحدد دوره الاجتماعي بحيث يتنامى هذا الدور إلى أعلى درجة من الكفاءة عندما يمنح الفرد قدراً من الحرية في اختيار دوره الاجتماعي بناء على رغبته، إلا أن موضوع التوجيه والتوجه الاجتماعي الذي تعرض له مواقع لتواصل الاجتماعي سلباً أو إيجاباً أصبح قضية يعاني منها العديد من الشباب، فهو موجه من قبل أناس مجندوا لمهنة دون أخرى بدون توثيق لهذا التمحييد وتحت هذا التوجيه يفتابه ريب في توجهاته المهنية وتبدأ عملية المقارنة والمفاصلة دون النظر لقدراته الشخصية مما يؤثر على سلوكه المهني ونظراته للعمل كقيمة اجتماعية.

أشارت العديد من الأدبيات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إلى أنه من أسباب عدم الرضا الوظيفي التوجيه المؤثر حول طبيعة المهنة ومدى صعوبتها أو صعوبة الحصول عليها كما تبثه مواقع التواصل الاجتماعي دون توثيق، ما يعكس التأثير على القيم المثلى في حب العمل وفضله ووجوب إتقانه، وعلى الشاب أن يدرك بعض الأمور التي من خلالها يكتسب قناعة راسخة بإمكاناته وبالتالي دوره في المجتمع الذي ينتمي إليه، والقناعة التامة والإيمان المطلق بأن الله - سبحانه وتعالى - خلق الخلق وجعلهم شعوباً وقبائل ودرجات متفاوتة في القدرات والمواهب والميول ليكتمل البناء الاجتماعي بتسخير البعض للبعض الآخر.

إن الحقيقة التي يؤكدتها علم النفس أن هناك فروقاً فردية بين البشر تمثلت في أربعة أنماط هي: العقلاني، التأملي، التجريبي، والتطبيقي، لذا عندما نختار وجهة معينة لابد أن نعرف أنواع الخبرات التي تحقق أهدافنا وغاياتنا التي نرمي إليها وفق معايير فكرية وانفعالية وثقة بالنفس والتعامل مع المؤثرات الخارجية بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي بالحكمة وإعمال العقل قبل العاطفة.

التأثير على السلوك الغذائي، التأمل في السلوك الغذائي من منظور نفسي واجتماعي يجد العديد من التصرفات البعيدة عن السلوك المعتدل نتيجة مؤثرات خارجية عديدة نل منها مواقع التواصل الاجتماعي.

فيما يتعلق بالسفرة العربية التي كانت تصاحب بأفراد الأسرة تقلصت، ومواعيد الوجبات تعددت، وأنواعها تبدلت، وكانت البداية سطوة القنوات الفضائية واليوم اتسعت رقعة التأثير مع استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

ومن أسباب هذا التأثير انتشار الوجبات السريعة الدخيلة على السفرة العربية وسهولة الوصول إليها، وهذا التأثير قد يكون بغية المحاكاة غير المبررة، أو الخروج عن المألوف واللجوء إلى إعداد أغذية دون عناء يذكر، فبدلاً من إعداد مائدة إفطار

صحية متكاملة العناصر يكتفى بوضع حبيبات "الكورنفلكس" مع قليل من الحبيب، وكذلك وجبة الغداء والعشاء مع اختلاف ما يقدم فيها من وجبات سريعة مسبقة التحضير والنتيجة السلبية تظهر على المدى البعيد صحياً وتربوياً.

لقد أدى ارتباط أفراد الأسرة بمواقع التواصل الاجتماعي إلى عدم تنظيم أوقات تناول الوجبات أو مشاركة أفراد الأسرة فالحل مشغول بحواره يتواصل من خلاله مع آخرين ليعزلهم كذلك عن أسرهم.

إن مثل هذه المؤثرات وغيرها مدعاة إلى إعادة النظر في سلوكنا الغذائي والحرص على توجيه هذا السلوك التوجيه السليم وترشيد استهلاك الوجبات السريعة، بحيث لا تكون هي الأساس والعودة إلى المائدة الأسرية وما يحفها من علاقات حميمة بين أفراد الأسرة، فإن انعكاسات هذه العلاقة من مقومات سلوك السليم، ومن عوامل التواصل الأسري، وزيادة الألفة والمحبة

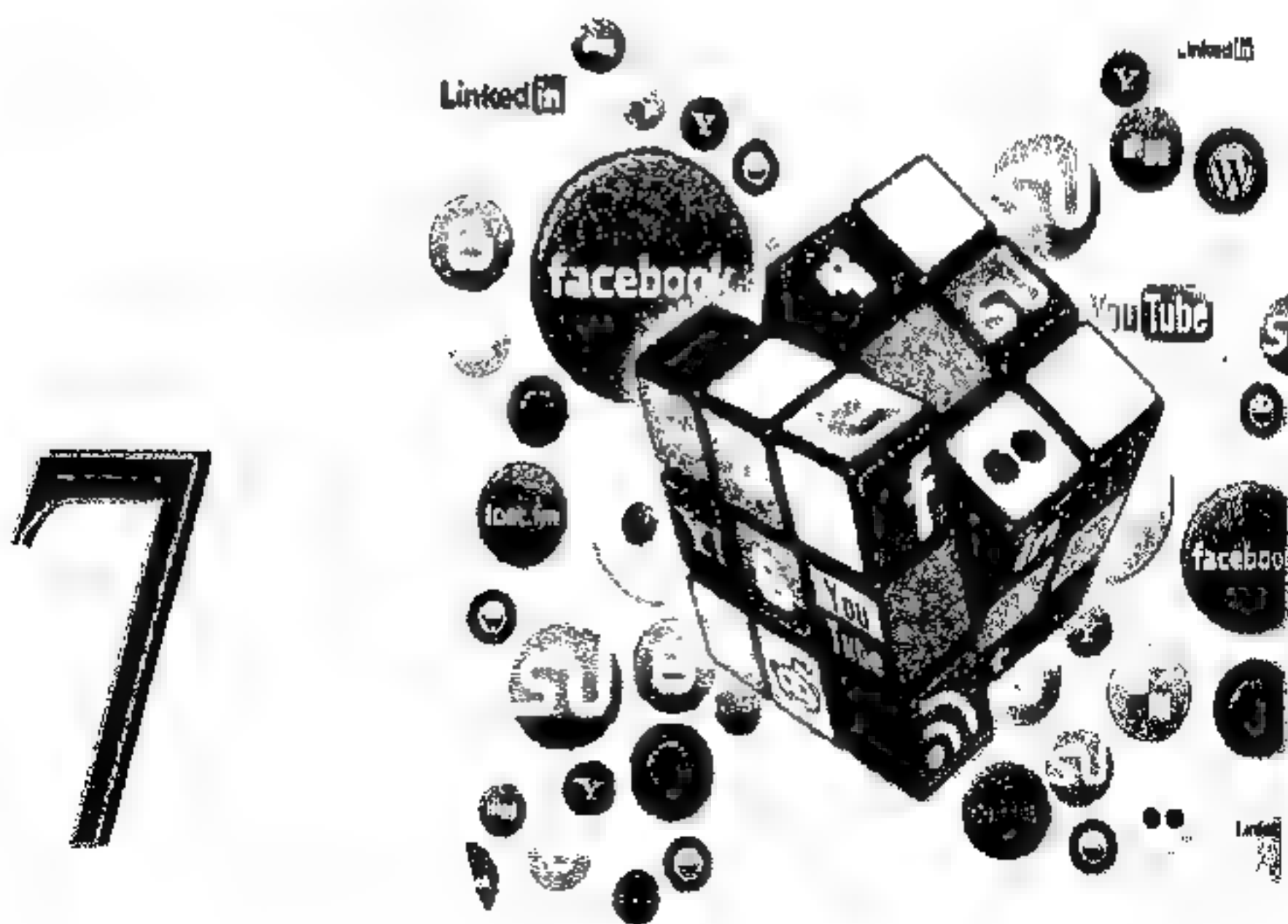
بث الفلوس في الدين من خلال تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي بتعارض مع وسطية لإسلام واعتداله ورحمته ويسره، والتي تعد من أهم سلوكيات المسلم، والفلو انشقاق عن الصف وتمسير مفالط للمفاهيم والقيم الإسلامية والساعون لهذا الاتجاه لاشك أنهم ينفون الفتنة، ومعتنقوه تذهب بهم أمواج التطرف إلى الإفراط والتفريط الذي ينتهي بصاحبه إلى الإعراض عن منهج الوسطية والاعتدال والرفق، ممتطياً صهوة العنف والتجاوزات والتجريح والتكفير والإرهاب، وتلك مبادئ بعيدة كل البعد عن الإسلام وسماحته، وإلا بهذا نفسر استهداف المنجزات الحضارية التي يتمتع بها المجتمع، وسميهم لإشاعة لرعب والفرع وتهديد أمن واستقرار المجتمع الذي هم بالأصل بعض أفراد.

إن سلوك المسلم السوي يؤمن بأن الإسلام دين الفطرة، دين التسامح، دين المحبة والإخاء، فما أروع هذه المكارم وما أجمل أن يكون طرحاً من خلال مواقع لتواصل الاجتماعي نشراً لقيم المحبة والتسامح وفضائله، حتى تصبح حلقة شائعاً وثقافة عامة وسلوكاً مستقيماً.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل السابع

المهارات المعرفية والاجتماعية



7

الفصل السابع

المهارات المعرفية والاجتماعية

بلغ التسابق ذروته للاستحواذ على نتائج علوم العصر وتقنياته والعصر الأساسي في هذا التسابق هو الإنسان الذي يعد محور التنمية وبقطة انطلاقها نحو مجتمع المعرفة واقتصاديات المعرفة.

ومن البديهي أن يكون توجه المجتمعات منصب نحو مختلف مجالات التعليم، مسخرة أنظمة الخبرة البشرية التي قال عنها سلسنتين رشيونج Celestin Archibong أنها تمثل القدرة أو القابلية على استخراج وصقل مهارة المعرفة البشرية حول مهمة ما، وهذه بحد ذاتها أهم مكونات أنظمة الخبرة والمرتبطة مباشرة بأنظمة الذكاء. كما أن أنظمة الذكاء ذاتها تعتمد على عوامل القدرة على تسخير المعرفة لحل المشكلات، واستغلال إمكانيات التداخل و لترباط في محاولة التعامل مع المشكلات المعقدة التي تتشابه في الواقع.

وحيثما يدرك مصمم النظم المعرفية أن المعرفة تتطلب القيام بتسخير أنظمة الذكاء في إطار مفاهيمي يعتمد على الأخذ بأسباب التغيير والتغير والإحلال والإبدال والاستفادة من معطيات العصر المعرفية المالية الدقة والتصميم. يدرك كذلك بأن من مهام النظم المعرفية العناية بوعي وفكر ووجدان الفرد ليكون شخصاً واعياً ومفكراً يمارج بين خبراته ومهاراته ومعارفه ويربطها بالواقع ويمزجها بمشكلاته سعياً إلى إيجاد حلول معرفية ومهنية ترقى إلى ألوان المعاش لكل حدوده ومتغيراته.

النظم المعرفية المعالة هي التصميم المنظم والمقصود للخبرة أو الحبرات التي تساعد الفرد على تحقيق التغير المرغوب في الأداء والمدعوم بالتوجه السليم والقيم الصالحة، ويمكن أن نحدد هنا المهارات التي يجب اكتسابها أثناء تطبيق نظام معرفي فعال فنحن نرى أن تتمثل اكتساب المهارات المعرفية في ثلاث مراحل

مستتبة تبدأ بالمعرفة التي تتصف بالقدرة على الاستيعاب النظري لما يعرض من خلال وسائل التواصل الاجتماعي من أفكار ومفاهيم وحقائق تتعلق بالمعلومات المطلوبة . مروراً بالتربيط الذي يعد أحد سمات المهارات؛ والتربيط هنا هو لصلات التي تربط بين مضمونات الرسالة التي تقوم بدور المثير لاكتساب المعرفة والاستجابة له أثناء العملية الاتصالية؛ وتنتهي هذه المراحل بمرحلة اكتساب المهارات حيث يعد اكتسابها تلقائي الاستجابة وتعتمد التلقائية هذه على درجة التحليل للمعلومات التي يتلقاها الفرد وهي متباينة بين الأشخاص، فمنهم من يستوعب المهام المعرفية ويقوم بأدائها على أكمل وجه، ومنهم من يلجأ إلى تكرار المهام دون نجاح يذكر.

هناك أربعة عناصر في النظم المعرفية مسؤولة عن فعالية الأداء المعرفي

♦ المحتوى المعرفي في الرسالة

♦ الأشخاص المستهدفون بالمعرفة

♦ وسائل اكتساب المعرفة.

♦ البيئة المهيئة للمعرفة.

في البداية لابد من ان نتعرف على مفهوم الفلسفة للانطلاق الى ماهية المعرفة فالفلسفة كلمة مشتقة من لفظ يوناني فيلوصوفيا وتعني محبة الحكمة او طيب المعرفة

السؤال الجدير بالاجابة عليه هو ما المعرفة ؟ يعد سؤالاً فلسفياً قابلاً للنقد وهذا يوضح ماهية الفلسفة وميولها للتساؤل والتدقيق في كل شيء والبحث فيه وفي مختلف مظاهره واهم قوانينه .

توصف الفلسفة بأنها التفكير في التفكير اي التفكير في طبيعة التفكير و التأمل والتدبر وهذا ضرب من المعرفة لقد شهدت الفلسفة تطوراً ملحوظاً حتى أصبحت علم قائم بذاته يبني نظرة شاملة للواقع ونظرة تحليلية

للمفاهيم تركز على المنطق والتحليل المفاهيمي و مواضيع اهتماماتها التي تشمل نظرية المعرفة ، والأخلاق ، واللغة ، والعقل . كما ان هناك ثقافات و بحوثات اخرى ترى الفلسفة بأنها تمثل دراسة الفن ، والعلوم ، وبذلك تعطي نظرة شاملة لفهم مقومات الحياة المثالية واسس المعرفة التي ذكرتها الادبيات بأطروحات متفاوتة ، وتثير الاسئلة التالية :

- ما الحقيقة وكيف نميز بين ما هو صحيح وما ..هو خاطئ ؟
 - هل المعرفة ممكنة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ؟ كيف نعرف ما نعرف ؟
 - هل هناك اختلاف بين ما هو عمل صحيح وعمل خاطئ ؟
 - كيف تكون المعرفة مستوعبة ؟
- اقتصاديات العالم تعتمد على المعرفة فهي اقتصاديات معرفة في المقام الأول ، ولكن نجهل او نتجاهل دور مصادر المعرفة التي أدت إلى هذا لاعتماد وفلسفتها ، وكيف تدار.

الرسالة المعرفية

هناك أسلوب آخر لتصميم الرسالة المعرفية لا يقل أهمية في الجانب المهاري ، أسلوب الاستدلال وهو الأسلوب النمطي وهذا الأسلوب عبارة عن خريطة معرفية أو تمثيل لفظي للظواهر الواقعية من حيث المفاهيم التي ترتبط ببعضها وهذا يتحرر المصمم من الأسلوب الهرمي المستخدم في الاستدلال ، وذلك من التقيد إلى لتفسير المنطقي لتغيرات الفكرة التي يرغب في نقلها بأسلوب لفظي.

يتطلب هذا الأسلوب تحليل مهمات الخبرة الناقلة أو الحساسة التي تكون في غاية التعقيد ، حيث تختلف مهمات الخبرة باختلاف المواقف لذا تعمل الخبرة على وضع العديد من العوامل المختلفة في البناء اللفظي في الاعتبار عند الصياغة وبذلك يمكن التفكير في رسم خطة عملية موضوعية لتحليل المعلومات المعالجة

من قبل فواعد البيانات أو مصادرها الأساسية والتحليل العلمي والموضوعي يسهم في سر أعمار المفاهيم المركبة الصريحة والضمنية والتعامل معها وتطويرها وفق معايير الاتصال الفعال. والتحليل من العوامل الرئيسية في بناء الرسالة المعرفية، فالتمكك في مكونات الفكرة ومتغيراتها والعلاقات الارتباطية الوظيفية بين تلك المكونات مدعاة لتحقيق بناء أو إعادة بناء الرسالة المعرفية، والمنطق ينصر على أن التصميم المعرفي بدون التحليل المسبق للمفاهيم والمتغيرات المكونة للفكرة يعد تصميماً غير عملي وقد لا يحقق الهدف المعرفي، حيث إن التحليل السليم يعطي صورة واضحة عن ماهية الفكرة وتحقيق فرص تطويرها وإعادة صيغتها بشكل إيجابي. ويتيح هذا الإجراء الجديدة في تحديد التوقعات وفرض عباراتها من خلال النتائج والتأثيرات المتوقعة، رغم أنه إذا كنا غير مدركين للنتيجة المتوقعة والدقيقة للرسالة المعرفية. يجب أن نحددتها في نطاق معرفتنا وهذا يتطلب أن نفكر في الغايات والنتائج المتوقعة ومنها نتعرف على متطلبات الرسالة المعرفية ونصوغها ومنها:

- 1 - العناصر المعرفية التي يجب استخدامها.
- 2 - الحكم المعرفي المستخدم من كل عنصر معرفي.
- 3 - الهيئة الموضوعية والبنائية لكل عنصر.
- 4 - تحديد العبارات الغامضة في العناصر المعرفية.
- 5 - ابتكار سياق سلس وهادف لتحفيز الانتباه والإدراك والاسترجاع.
- 6 - عرض الجملة الغامضة في الأسلوب الاستنتاجي قبل الأمثلة.
- 7 - عرض الأمثلة والحقائق في البداية في الأسلوب الاستقرائي لأنه أكثر تعزيزاً للدافعية لفهم الرسالة المعرفية وسهولة في النقل..

ذكر "كيلر" في نظرية تطوير مواصفات تصميم الدافع لتلقي الرسائل المعرفية أن هناك أربعة أنواع من مطالب الدافعية منها الانتباه عن طريق الإشارة والتناسب المرتبط بالاحتياج والثقة المرتبطة بالمشاعر والرضا كمتطلب للجودة. قد لا نجد ميرر ونحن نستعرض أهمية التفكير في إعداد الرسالة المعرفية دون التعرض إلى التفكير المجازي كونه بنية ذهنية يتم من خلالها إدراك البيانات وتفهم معلوماتها مجازياً. والتفكير المجازي تفكير استنتاجي متعارف عليه يؤدي إلى الحصول على تفسيرات توضح الفكرة المراد صياغتها على شكل رسالة معرفية، ومنطلقات التفسير في التفكير المجازي التشبيه والتمثيل بحيث يتم مقارنة شيء بشيء آخر. ورغم أن التفكير المجازي ضرب من ضروب الاتصال اللفظي إلا أننا نلمس أهميته في الاتصال الرمزي المعرفي كذلك.

بناء العلاقات المعرفية

تبنى العلاقات المعرفية في مجتمع المعرفة من خلال تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي على عدة معاور منها على سبيل المثال :

أولاً ، على المستوى الشخصي ،

- ❖ الطلاقة الفكرية.
- ❖ القدرة على صياغة المفاهيم.
- ❖ سرعة البديهة.
- ❖ الاستعداد لتحمل المسؤولية
- ❖ الثقة بالنفس.
- ❖ سهولة التكيف مع المواقف
- ❖ القدرة على تحقيق الذات

ثانياً: على مستوى شبكات الاتصال بين المرسل والمتلقي

- ❖ التنسيق بين مهام المرسل وطلبات المتلقين الفرعية.
- ❖ تسهيل تبادل المعلومات.
- ❖ تسهيل عملية انسياب أو تدفق البيانات الموجهة بين النظام وبيئة الخارجية والجمهور.

ثالثاً ، على مستوى العلاقات الانسانية

- الناس لا تعرف الباطن إنما تأخذ بالظاهر، ولو أن الإنسان كمتصل فعال في مجتمعه حاول أن يتعرف على ميوله واتجاهاته مع محاولة صقلها والارتقاء بها لأدى خدمة جليلة لنفسه ولمجتمعه، وابتعد عن معوقات التعامل مع الآخر المتمثلة في:
- ❖ عدم رعاية آداب النصيحة وإن كانت تنطلق به من منطلقات موضوعية وواقعية ومنطقية لا تحيز فيها.
- ❖ غياب الثقة والاحترام بين الطرفين منذ الوهلة الأولى للتعامل.
- ❖ الميل إلى الغلبة وعدم التراجع وتظهر عندما يكون المرء ميالاً بطبعه إلى حب الغلبة والبحث فيما يعززها .
- ❖ البيئة المحيطة بالاتصال مدعاة لتشكيل سلوكه الحميم أو لتسلطي .
- ❖ الغفلة وعدم المراقبة وتطبيق مبدأ العقاب والثواب.
- ❖ غياب الحكمة في التعامل مع وسائل الاتصال الاجتماعية والحكمة تسهم في معرفة الغير والتعامل معهم وفق مقتضى الحال.
- ❖ تمثل روح الاستعلاء على الناس واحتقارهم وإظهار فضله عليهم
- ❖ الإحجاب بالنفس والغرور والتكبر بحيث يلجأ إلى الأساليب الاتصالية ليحتفظ بما ارتضاه لنفسه.

رابعاً ، الاختلاف مع الآخر دوافعه و آثاره

- ❖ اختلاف يمليه الهوى لتحقيق غرض ذاتي أو رغبة في التظاهر بقيم استمدتها من موقع مسئولية.
- ❖ اختلاف مبني على الرغبة في القصر على النظام من قبل المراجع أو تسليط سوط النظام من قبل المتصل.
- ❖ اختلاف تملية انماطية وعين الرضا عن كل عيب كليله.
- ❖ تعاشي الاختلاف
- ❖ البدء بعبارات أساسها المودة
- ❖ كن بشوشاً ودوداً من خلال طرحك.
- ❖ إشعار الآخرين بأهميتهم.
- ❖ الاقتناع الشخصي بأن الكل مهمون.
- ❖ الاهتمام بملاحظة الآخرين و الاهتمام بنصائحهم.
- ❖ إشعار الآخر بأنه قد ترك لديك انطباعاً ايجابياً وأثر فيك.

سمات الشخصية الايجابية.

- ❖ الجرأة والثقة بالنفس.
- ❖ مرسله الآخرين بأسلوب حميمي ومصارحة بثبات وحزم غير مبالغ فيه.
- ❖ التواصل مع الآخر بثقة ووضوح ودون تردد.
- ❖ التعامل مع الآخر بلباقة وأشعره باهتمامك.
- ❖ لا تحقر الآراء والأفكار غير المتفقة مع آرائك.
- ❖ تصرف في المواقف المحرجة بحكمة و بمرح وتقاؤل.
- ❖ لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة وتبالغ بذلك.
- ❖ وجه الشكر للآخر وأشعره بأنك تخصه بالشكر.

- تمكين الآخر من أن يعلم أنه ترك انطباعاً جيداً في نفسك.
- اعلم أن الآخرين يحكمون عليك من خلال منطقتك وآرائك

وسائل التعامل الأمثل مع الآخرين

- ضع معايير عالية أثناء التعامل مع الآخرين.
- كن قدوة للآخرين من خلال التزام الجدية في عملك.
- احتفظ دائماً بنشاط جسمي وبقظة عقلية.
- تحكم دائماً في انفعالاتك.
- اجعل نظرتك للحياة نظرة حرة متفائلة.
- كن معتدلاً دائماً بحيث لا تكون عرضة للنقد من الآخرين.
- عليك أن تلتزم دائماً بما تكتب.

الحوار كأسلوب معرفي تبادلي يعد أسلوب من أساليب الاتصال اللفظي يتم من خلال المناقشة بين اثنين أو أكثر على ما يكون في الغالب مدياً أو فكرياً اعتبارياً أو عقائدياً أو اتجاهياً معنوياً وغالباً كذلك يكون هناك طرفين أحدهما يمتلك هذا الأمر والآخر يفاوض عليه أو العكس وأياً كان شكل المفاوضات إلا أن هناك مهارات معرفية لدى المحاور تدعم الجانب اللفظي ومنها التعبيرات والتدرج في العملية الحوارية التي تسمى إلى إكساب قناعات غير مدركة لدى الجانب الثاني . ومن الصعوبات التي قد يواجهها المحاور العقلية المغلقة حيث يتشبث المحاور برأيه ولا يرى سبباً وجيهاً للتغيير

المحاور الجيد هو الذي بمنح المتلقين توضيح معرفي نحو موضوع التحوار وهذه حاصية معرفية لا يمكن أن توجد في شخصية بنفس القدر والأهمية حيث الاختلاف في الخبرة والطبع والثقافة والرغبة، لذا على المحاور أن يرسل موضوع الحوار مدعوماً بالبراهين والأسباب المنطقية والتفكير، والمحاور الجيد هو الذي

لا يتحمل النتيجة بل يقرأ باهتمام ويفكر في كل نقطة من نقاط الحوار ويتحقق ذلك عندما يمكنه تخزينه المعرفي من ما سبق ذكره وهو :

-الطلاقة الفكرية.

-القدرة على صياغة المفاهيم.

-سرعة البديهة.

-الاستعداد لتحمل المسؤولية

-الثقة بالنفس.

-سهولة التكيف مع المواقف

-القدرة على نقد الذات

العلاقات في مجتمع المعرفة

في خضم التغيرات حول دور المعرفة والحراك المعرفي وتأثيره على الحراك الاجتماعي برز مفهوم مجتمع المعرفة حيث وصف عالم الاجتماع الأمريكي دانييل بيل (1973) (Daniel Bell) مصطلح مجتمع المعرفة نتاج التحول الاقتصادي من اقتصاد صناعي قائم على الصناعة يركز على إنتاج السلع وتسويقها إلى اقتصاد معرفي قائم على المعرفة يركز على إنتاجها وتطبيقها ، وفي عام 1993 طور بيتر دروكر Peter Drucker مفهوم مجتمع المعرفة بصورة أوسع واصفا فئة جديدة في المجتمع سماها "عمال المعرفة Knowledge Workers" ، كما أن مجتمع المعرفة يهدف إلى نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات الحياة الاقتصادية ، والمجتمع المدني ، والسياسة ، والتنمية البشرية.

نمو المعرفة

تنمو المعرفة، و تتحول إلى منتجات عن طريق الانتماء إلى منظمات تخصصية تقوم بإنجاز كافة الأعمال الاجتماعية: التجارية، والصناعية، والصحية، والتعليمية، والخدمية.

تشير الأدبيات المتعلقة بالحراك المعرفي الى انه لا يمكن إنتاج معرفة واستخدمها بدون توظيف الاستقصاء توظيفاً محكماً. لذلك توفر المؤسسات المتسببها الفرص المناسبة لدراسة المشكلات والصعوبات والتحديات التي تواجههم بعقلية منفتحة.

يوفر الاستقصاء للمهنيين أداة مناسبة تساعد على الرقي بمهنتهم، وهم بذلك يسهمون في تطوير المعرفة المهنية ونشرها.

ويضيف الكحيمي ان 'المهارات التي يستخدمها عمال المعرفة اليوم تتمثل في:

- 1 - اكتساب المعرفة والفهم المتعمق.
- 2 - اكتساب مهارات تفكير عليا تشمل:
- 3 - القدرة على معالجة مشكلات غير تقليدية يصعب حتى تحديدها بسهولة مما يتطلب منهم استخدام طرق تفكير غير مألوفة،
- 4 - توظيف درجات عليا من تفكير الخبراء والتواصل المعقد عن إنجاز مهام بما يشمل التواصل،
- التفاوض، والجدل، والوصول إلى حلول وسط، والصلح.
- 5 - استخدام التقنيات الحديثة بصورة مكثفة، والقدرة على التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات، والتقليل بين العالمين الفيزيائي والرقمي وما بينهما عند إنجاز المهام.

وفي نظام التعليم في مجتمع المعرفة هناك ثلاثة مبادئ تعد أساسية لطاهرة
لمعرفة الانسانية وهي :

❖ التداعي في الوصول الى المعرفة .

❖ التعزيز لادراك المعرفة.

❖ الممارسة لتطبيق المعرفة

من خلال العناصر والمبادئ سألقة الذكر تتحدد المدخلات لتكتمل
المعادلة المعرفية على النحو التالي

مدخلات ----- > عمليات ----- > مخرجات

يمكن للفرد إحداث التوازن الموضوعي والمنطقي في هذه المعادلة بالتعامل
بمهارة مع الدافعية والإدراك للمعرفة

التعلم كاسلوب معرفي هو اكتساب الحقائق والمفاهيم والمعارف والمهارات
والسلوك بأسلوب علمي منطقي يحقق التجانس والتناغم بين العناصر المشكلة
للحقائق والمفاهيم وتثبيتها في الذاكرة. ولا يمكن أن يتحقق التعلم بمجرد تخزين
العناصر تلك ما لم يواكب ذلك قدرة على تخزينها ومن ثم استرجاعها وتوظيفها
في مواقف وفق نظرية التدريب الشكلي Formal discipline التي نادى بها
الفيلسوف الإنجليزي لوك Lock التي يرى فيها أن التعلم ينتج عن تدريب
لملكات الفعلية المتمثلة في الاحتفاظ والتذكر والتطبيق.

ولم يتوقف البحث عند هذه الحقيقة التي دعا إليها لوك بل قلتها العديد من
الأبحاث والتجارب التي كانت صبغتها نفسية حيث ارتبط السلوك بالتعلم
والتحصيل مادام التعلم عملية فعلية .

واستمد التعلم سمته النفسية لأن من وسائله وعوامل تحقيقه الانتباه والإدراك
ومن ثم التذكر. وقد أوصلتنا هذه المفاهيم إلى حقيقة نجمع عليها وهي أن التعلم هو



تغيير في السلوك إذا تعرض له الفرد لأول مرة أو تعديل في السلوك إذا كان ينال من الخبرات السابقة وقيمها ومن ثم يقومها ويعني آخر يحدث تعديل السلوك.

ولو أردنا أن نصل إلى تعريف موحد ومعتمد للتعليم لواجهنا العديد من وجهات النظر التي تقوم حائلاً دون الاتفاق على تعريف واحد لعملية التعلم، وقد أثبت ذلك الأدبيات فعلى سبيل المثال كان لجيتس Gates تعريف يتمثل بأن التعلم تغير في الأداء أو تعديل في السلوك عن طريق تلقي المعلومات والتدريب على تطبيقها بغية إشباع دوافع داخلية. ويعزو وودورث Woodward التعلم إلى النشاط الذاتي للفرد ويعدل في سلوكه، وفي هذا التعريف عمومية فالنشاط لا يرتبط برغبة وواقعية فقط بل يتحقق من خلال عوامل نفسية وبيئية لا بد من توافرها وهذا ينطبق على توجه أندروود Underwood الذي يرى في التعلم وسيلة لاكتساب استجابات جديدة أو استبعاد للخبرات القديمة غير المرغوب بها وتحقيقاً لأهمية البيئة والعوامل المصاحبة لها في عملية التعلم يرى جيلفورد Guilford أن التعلم تغير في السلوك ولكن التغير نفسه لا يتم إلا من خلال استثارة وهنا تبرز أهمية الحوانب الانفعالية.

وما دامت التعاريف تتفق على دور السلوك في العملية التعليمية فمن الطبيعي أن يكون التعلم انعكاس للحراك المعرفي. ولو أردنا إسقاط نظريات التعليم والتعلم على الاتصال لبرزت لدينا عدة حقائق علمية نفسية لا بد من أخذها بالاعتبار لتحقيق المفهوم النفسي للاتصال. هذه الحقائق هي معلمات في علم النفس تبنى عليها خطوات اكتساب الخبرة وتمثلها من قبل المتلقي، وتتحكم في مستويات أدائه وقدرته على الإتقان وبلوغه مستوى الجودة الشاملة في أدائه المهني. هذه الحقائق تمثل الاتجاه النفسي. أطلق عليها خير الله والكناني (1983) التعلم كتغيير في الناحية الانفعالية نجدها هنا مناط التفكير في كيفية التفاعل السلوكي مع العملية الاتصالية لتحقيق أعلى درجة نجاح ممكن للتواصل الاجتماعي. فالميل للاستجابة نتيجة للمثيرات تتطلب سلسلة منتظمة من العمليات الانفعالية والإدراكية والمعرفية ممزوجة بالمشاعر والأفكار والاتجاهات الإيجابية

نحو التوصل الاجتماعي، ولتوضيح هذه الحقائق يمكن استعراض نظريات التعليم والتعلم وإسقاطها على بعض مضمونات نظريات الاتصال لتحديد الدور النفسي في نجاح العملية الاتصالية.

ولمطور الاجتماعي للاتصال يؤكد نهضة الأسس الصحيحة للمناشط المعرفية البشرية في بناء مجتمع يواكب المجتمعات المتطورة بل يبتلع إلى أبعد من ذلك مع الحفاظ على السيج والتناغم القيمي للمجتمع. كما يجسد المنظور الاجتماعي محددات تعزيز البعد الفكري في ظل التداخلات الثقافية والمكرية من خلال موجة العولمة وتطور وسائل نقلها وتأثيرها. ولا بد أن يحضن الاتصال لهذه المفاهيم من منطلقاتها السيكولوجية والفلسفية. ومقومات نجاحه إعداد جيد من قبل الهيئات وتهيئة الظروف المناسبة وآليات تنفيذ فعالة ومتدرجة وفق مراحل الإدراك الإنساني، وإذا ما تم ذلك فإن نتائج حصيلة من المفاهيم والحقائق والمهارات المدعومة بأدوات اكتساب الخبرات بحيث يكتسبها المتلقي وتظهر نتائجها على المدى الطويل. ولتحقيق ذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي نرى العودة إلى نظريات الاتصال بشقيها السلوكي والمعرفي واستخلاص القيم التربوية والمعرفية وإسقاطها على مضمونات الاتصال.

في ظل المفاهيم السالفة تتحدد مجموعة الأفكار النظرية التي تعد أساسية للأراء الحديثة عن المعرفة التي تتعلق بالبنية التي تحدث فيها معالجة المعلومات التي تتخلل بين مدخلات مثيرات الحواس ومخرجات الأداء الإنساني.

يحرص الاعلاميون على تطوير المعرفة عن طريق التوازن الموضوعي لمجالات الأهداف المتمثلة في المعرفة، والمهارة، والاتجاهات، إلى جانب تحفيز الإدراك للمفاهيم والمهارات المعرفية. ومن مقومات الإدراك لدى الأفراد:

- ♦ القدرة على التحليل الموضوعي للمفردات المعرفية.
- ♦ القدرة على شرح الموضوع وتفسير المفهوم، وتوضيح الفكرة بشكل علمي.
- ♦ القدرة على الربط بين المفاهيم والمعارف وتدعيمها بالأمنلة والتمارين اللازمة.

❖ القدرة على نقل الحقائق والمفاهيم في المحتوى المعرفية من التجريد إلى الواقعية.

❖ القدرة على رصد الأثر الاتصالي (التغذية الراجعة) للحكم والكيف لمعرفية.

❖ القدرة على تمكين الفرد من الاكتساب الذاتي للمعرفة

❖ القدرة على توظيف تقنيات الاتصال لنقل المعرفة

❖ الإطلاع على مفهوم ومنطلقات المعرفة الإلكترونية.

مثل هذه المقومات في اكتساب المعرفة ونشرها مدعاة إلى مايلي .

❖ تنمية القدرة على الانتباه والملاحظة والبحث.

❖ القدرة على التقصي والتحليل والتركيب والنقد الذاتي.

❖ تنمية مهارات الابتكار والتفكير العلمي السليم

الفكر المعرفي

لتحقيق الفكر أخذ الممارسون للتواصل من خلال الاعلام الجديد في النظر فيما وراء مكونات منظومة العمل الاعلامي، وبذلك أصبح لمجال تقنيات الاتصال وتقنيات المعلومات دور في تحديد الأهداف والغايات وتخطيط بيئة العمل الاعلامي، وتحقيق أنماط معرفية تواكب التغيرات المعرفية موزعة الادوار حسب مجالات التخصص على النحو التالي :

المجال التربوي :

❖ لقدرة على ربط الجانب المعرفي بالجوانب المهارية .

❖ القدرة على تعزيز الدافعية لاكتساب المعرفة.

❖ لقدرة على نقل البيئة من بيئة ساكنة إلى بيئة ديناميكية.

❖ القدرة على تعزيز التفاعل بين المرسل والمتلقي .

المجال النفسي :

- ❖ معرفة درجات الذكاء ومقوماته وأساليب تعزيزه.
- ❖ مراعاة الفروق الفردية في اكتساب المعرفة ومحاولة تقليصها.
- ❖ الإطلاع على البرامج العلاجية لصعوبة اكتساب المعرفة.

المجال الاجتماعي :

- ❖ إدراك مفهوم المهنة والمجتمع المعرفي.
 - ❖ القدرة على توظيف المياشات الاجتماعية والمعرفة كمصدر ثري للعلاقات الانسانية.
 - ❖ الإسهام الفاعل في الأنشطة المنتجة للمعرفة.
- التفكير الإيجابي هو الشرط اللازم لكل جهد ناجح لتحقيق الفكر المعرفي وتحقيق الذات ، فنحن كبشر محاطون في تفكيرنا بالعديد من الأفكار، والآراء والتجارب ، والنظريات التي تجسد مفهوم السلوك السلبي والسلوك الإيجابي مع الآخرين.
- قد نكون سلبيين لو سلمنا أمرنا إلى كل ما يحيط بنا لأننا بذلك سوف نحيط تفكيرنا بسياح من أفكار غيرنا، ونكون ايجابيين لو سخرنا المعرفة في ممارساتنا المهنية .
- من لبيديهي أن يتم التوجه نحو تنمية الفكر البشري الذي يهدف إلى الفكر المعرفي وتطوير المجتمع وإكسابه الخبرات العلمية والعملية ومهارات التفكير العلمي الناقد للسلوك السلبي ، وعلينا أن ندرك أهمية مقومات القدرة على تسخير المعرفة واستغلال إمكانات التداخل والترابط المعرفي في محاولة التعامل مع الآخرين.
- إن التفكير العلمي المتسم بالواقعية والبعد عن الخيال يجعل لعلاقات الانسانية أكثر قبولاً وما تفرزه من أثر اتصالي أكثر واقعية.

لقد تبنت العديد من المدارس في الولايات المتحدة الأمريكية كثيراً من المبادئ لتحقيق مفهوم إدارة الجودة النوعية في العلاقات المعرفية، نذكر منها الإطار الذي وضعه (كوفمان) ويقترح فيه مراعاة الجوانب الهامة التالية :

- 1- الاستعداد الفكري والمعنوي لمواجهة التغيير والتغير المعاصرة
 - 2- إيجاد قائمة بيانات توضح أداء العاملين في المنظمة واستعداداتهم للتطور
 - 3- تحديد الشكل المثالي لنتائج المهام التي توكل للأفراد.
 - 4- تحديد الفجوة بين واقع النتائج وما هو متوقع أو مأمول في ظل التطورات الحالية.
 - 5- إجماع العاملين على اختيار الأسلوب المثالي لرفع قدراتهم الأكاديمية للوصول إلى رضا المستفيد.
 - 6- قياس النتائج على شكل استيعاب، وتطوير مهارات ومعارف ومواقف وقدرات واتجاهات.
 - 7- وضع استراتيجية النشاط الذي يحقق تلك النتائج.
 - 8- تحديد الموارد البشرية والطبيعية والإمكانات اللازمة لتحقيق تلك النتائج.
 - 9- تحديد أدوار العاملين مع ضرورة المحافظة على جودة الأداء بوصفها عملية دائمة.
 - 10- التقويم المستمر لمتابعة الجودة في الأداء.
- أر لتنمية البشرية الموجهة وفق مفهوم مجتمع المعرفة تكون منتجة للمعرفة لا مستهلك لها مرهون بقدرة أفراد المجتمع على تقييم الذات .

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الثامن

أهمية التفكير في إعداد الرسالة

8



الفصل الثامن

أهمية التفكير في إعداد الرسالة

عندما نستقبل فكرة معينة فنحن نتيج لهذه الفكرة مساحة في تفكيرنا بصرف النظر عن قوة الفكرة أو ضعفها وتبقى معتقداتنا وأفكارنا واراؤنا محصنة لتقييم هذه الفكرة وفلسفتها وفق مخزوننا الفكري . قد نقبل بالفكرة وقد نرفضها وقد تفرض علينا ، أيا كانت الحالة التي تسكن فيها الفكرة أذهاننا يجب أن نتجاوز في تفكيرنا مخزوننا الفكري ونتحول من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي ، بل إلى التفكير الصحيح الذي يقوم على الحقيقة لا على الوهم وينبع من الوعي بحقيقة أو واقع الموقف. حتى نستطيع استيعاب جميع أو معظم الأفكار بغض النظر عن طبيعتها السلبية والإيجابية ينبغي لعمل على تنمية مخزوننا الفكري بالمفاهيم والحقائق والخبرات حتى تزيد قدرتنا على الإبداع فنحن قادرون على الابتكار والإبداع والانتقال في تفكيرنا من خلال ثلاثة أبعاد تبدأ بالانفعال والعواطف ، ثم تحول إلى صور ، ثم تصنف الصور إلى كلمات وبهذه الطريقة يكون هناك حوار ذاتي يحدث تراكم لجميع الأفكار التي تمزج بمهارة مع عناصر أخرى لتولد الرسالة من هذه العناصر.

1. الذكاء ومقوماته وأساليب تعزيزه
2. إدراك مفهوم الاتصال ومواقفه
3. توظيف المناهج والقيم الاجتماعية
4. معرفة الطرق البنائية والتأجيمية في إعداد الرسالة
5. تحديد المعارف والمهارات والاتجاهات المطلوبة
6. تكوين الأفكار والاستدلال عليها بعملية معرفية

7 توضيح العلاقة بين العناصر والمستويات المختلفة لعملية التفكير وإقامة العلاقات السببية

8. ربط الخصائص المعرفية بغير المعرفية

9 توظيف مهارات التفكير الأساسية لتعزيز المعرفة بالمفاضلة بين البدائل

10. توظيف مهارة التفكير لتطوير أفكار جديدة ترتبط بالإدراك

من اشترك الفرد في جماعة أو منظمة أو حوار يحتاج إلى استخدام العديد من الرموز والأنماط الاتصالية المتعارف عليها. إن عملية توافق قدرات دافعية المتصل مع متطلبات الاتصال الفعال تعد مطلباً ضرورياً أو أساسياً لتحقيق مستوى من التفاعل مع الآخر أو الآخرين. والتفكير الإيجابي يتطلب قدرة على التكيف نفسياً واجتماعياً مع المتلقي والمتلقين، بمعنى آخر يتطلب من الفرد المتصل التكيف مع الوظيفة الأساسية للاتصال أكثر من مما يتطلب المشاركة في تكوينها. وتكيف المتصل مع الوظيفة الأساسية للاتصال تسهم في تدمجه مع الآخرين وتعرفه على متطلبات المهارة التي تعزز قدراته الاتصالية من خلال طرح العملي للمفاهيم والحقائق والمعارف، وهنا يحدث التوافق بين السلوك مع الاتجاهات وإحداث الاتجاه الإيجابي نحو السلوك الاجتماعي، لأن عملية الاتصال في النهاية تصب في مناشط المجتمع وعلاقاته الإنسانية. فبقدر ما يكتسب المتصل الخبرة الاتصالية بقدر ما يحقق من بناء فكري ومن قدرات تمكنه من تنمية مهاراته وتدعم سلوكه الاتصالي.

مما سبق يتضح أن المتصل يكتسب خبراته وثقافته من عدة مصادر ويظل لإعداد المهني مصدراً أساسياً لتلك الخبرات والمهارات والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هل كل ما نلقاه من بيانات ومعلومات تصدر من الأفراد أو الجماعات يرقى إلى مستوى الحقيقة التي يعول عليها في بناء الرسالة الاتصالية؟ وهل تلك المفاهيم تعد مفاهيم علمية يمكن أن يبني المتصل عليها قرارات وأن تعمم وتصبح ذات أثر

تصالي ٩ والجواب على هذين السؤالين هو أن كل ما نلقاه من معلومات وحبرات يعتمد على مصدرها والفرد القائم على إيصالها أو نقلها.

والمعلومات التي نلقاها من الأفراد والجماعات في مجالسنا العامة أو في أماكن العمل أو النوادي هي معلومات متفاوتة من حيث المضمون و المصداقية والمنطق ويبقى دور المتصل أو مصمم الرسالة في انتقاء ما يراه مناسباً ، ويتوافق مع فكرته واهتماماته معتمداً بذلك على خبراته السابقة في تنمية مخزونه الثقافي وقدراته المهارية وحاجاته الشخصية مثل تلك المعلومات ، لذا فإن تأثير المتصل في هذه الحالة يصبح تأثيراً نسبياً يزداد أو يقل وفقاً لعدة عوامل منها جودة المعلومة وأهميتها للمتلقي وقدرة الناقل على معاملة هذه المعلومة وأسلوب نقله لها وأسلوب الحوار المتبع في التأثيرات على الفرد والجماعة

والحوار بحد ذاته عنصر مهم في التأثير على المتلقي ، سواء كان التأثير للاستقرار أو التأثير على الاتجاهات والسلوك. وللاقتناع دور فاعل في التأثير، فقد يؤدي إلى تغيير الرأي أو تغيير الاتجاه أو تغيير السلوك. وأدوات الإقناع تكمن فيما تتضمنه الرسالة من أدلة وبراهين وما تثيره من مشاعر وعندما تكون المعلومة المنقولة تقتقر إلى المصداقية وتحتل أكثر من وجه ، في هذه الحالة يثير لاتصال الجدل وأخذ كثير من موقف واكتساب المؤيدين ، فأناس في حواراتهم أنواع ، منهم من يعتمد على تحليل جميع ما يلقاه من معلومات من خلال الرسالة يحاول إيجاد الإجابات والتعليقات والبراهين المقنعة لقبول أو رفض المعلومة والمتلقي بهذا لإجراء يبنى قراراته على أمس علمية ومنطلقات منطقية أحياناً ، وهذا ما نسميه التأثير الانتقائي وافتراضاته الأساسية كما ذكرها نصر (2008م) على النحو التالي:

- 1 يتميز المجتمع المعاصر بأنه متنوع ومتباين نفسياً بسبب تنوع واختلاف خبرات وممات أفراد.

2. أفراد المجتمع هم أعضاء في طبقات اجتماعية تختلف طبقاً لعوامل متعددة مثل مستوى الدخل، والعمر، والجنس... إلخ هذه الطبقات تتميز عن غيرها في السمات والمعتقدات والاتجاهات والقيم.

3. أفراد المجتمع المعاصر ليسوا منعزلين عن بعضهم البعض، وينخرطون معاً في علاقات اجتماعية تقوم على العلاقات الأسرية أو علاقات لجوار أو علاقات العمل.

4. اختلاف الطبقات الاجتماعية واختلاف العلاقات تجعلهم يهتمون بمضمين معينة في الرسالة وينتقون ما يتعرضون له من هذه المضمينات ويفهمون مصموم وسائل الاتصال بطريقة انتقائية

5. انتقائية التعرض للمضمون واختلافه من شخص إلى آخر حد من تأثير الرسالة.

هذه الحقائق حول مدى تأثير الرسالة جعلت مصمم الرسالة ينهج أسلوباً مهارياً آخر مفاده التفكير في النظرة التحليلية للمتلقى أثناء إعداد الرسالة. هذا الأسلوب المهاري مقوماته مفهوم مدخل الاستخدامات والإشباعات الذي يهتم بنظرة الفرد للرسالة وقدرته في الاختيار واستخدام مضمونها. ودور مصمم الرسالة في هذه الحالة الاهتمام بالمتلقي وتحقيق رغباته وقيمه وعداته في إشباع احتياجاته ومادامت أن هذه الإجراءات ذات طابع سيكولوجي ، فإن التباين هنا في بسوغ درجة إشباع الاحتياجات يتطلب مهارة خاصة من قبل مصمم الرسالة. فنحن عادة نقرأ الصحف أو نستمع إلى نصوص معينة بناء على رغبة داخلية محصورة بعوامل نفسية تظهر آثارها في عودتنا إلى ذات الرسالة وذات الكاتب ، لأن التأثير ولد الشمة فيما يكتب أو آثار العاطفة فيما يعرض من مصممين أو ولد مساحة حيدة من النمطية التي نرى فيها هروياً من الواقع والمحصلة النهائية الانتقال من التأثير الوقتي إلى التأثير البنائي طويل المدى عن طريق التتابع المنطقي لمضمين الرسالة.

من المهارات المطلوبة من مصمم الرسالة إدراك أن أية فكرة عبارة عن أحادية أو ثنائية المتغير أو متعددة المتغيرات، وأن كل متغير يشمل مفهوماً أو أكثر والمفاهيم أبسط قوالب البناء، وأن الفكرة ما هي إلا قصيدة نظرية للرأي العام على أشكال متعددة عن طريق إعادة تنظيم متغيراتها في النظم الأولى، ومن ثم تنظيم مفاهيم كل متغير وربطها مع متغير آخر بعلاقات موضوعية أو وظيفية منطقية وقد يواجه المصمم في رسالته قضايا متراكبة بعضها أساسية وبعضها خيرية وتحديد درجة أهميتها من المهارات المطلوبة من المصمم للرسالة فهو مطالب بوضعها على شكل سلسلة من القضايا بطريقة منطقية ومنسقة مدعومة بالاستدلال في تسلسل هرمي مرتبطة بالقواعد المعيارية للمنطق.

وهناك أسلوب آخر لتصميم الرسالة لا يقل أهمية في الجانب المهاري، أسلوب الاستدلال، وهو الأسلوب النعطي وهذا الأسلوب عبارة عن خريطة معرفية أو تمثيل لفظي للظواهر الواقعية من حيث المفاهيم التي ترتبط ببعضها، وهذا يتحرر المصمم من الأسلوب الهرمي المستخدم في الاستدلال، وذلك من التنبؤ إلى التفسير المنطقي لمتغيرات الفكرة التي يرغب في نقلها بأسلوب لفظي.

يتطلب الإجراء سالف الذكر تحليل مهمات الخبرة الناقلة أو الحساسة التي تكون في غاية التعقيد، حيث تختلف مهمات الخبرة باختلاف المواقف. لذا تعمل الخبرة على وضع العديد من العوامل المختلفة في البناء اللفظي في الاعتبار عند الصياغة، وبدلك يمكن التفكير في رسم خطة عملية موضوعية لتحليل المعلومات المعالجة من قبل قواعد البيانات أو مصادرها الأساسية والتحليل العملي والموضوعي يساهم في سبر أغوار المفاهيم المركبة الصريحة والصمنية والتعامل معها وتطويرها وفق معايير الاتصال الفعال. والتحليل من العوامل الرئيسية في بناء الرسالة. فالتفكير في مكونات الفكرة ومتغيراتها والعلاقات الارتباطية الوظيفية بين تلك المكونات مدعاة لتحقيق بناء أو إعادة بناء الرسالة والمنطق يصر على أن التصميم بدون التحليل المسبق للمفاهيم والمتغيرات المكونة لفكرة

يعد تصميماً غير عملي ، وقد لا يحقق الهدف الاتصالي . حيث إن التحليل السليم يعطي صورة واضحة عن ماهية الفكرة وتحقيق فرص تطويرها وإعادة صياغتها بشكل إيجابي. ويتيح هذا الإجراء الجدية في تحديد التوقعات وفرض صراحتها من خلال النتائج والتأثيرات المتوقعة ، رغم أنه إذا كنا غير مدركين للنتيجة المتوقعة ولدقيقة الرسالة. يجب أن نحدد لها في نطاق معرفتنا وهذا يتطلب أن نمكر في الغايات والنتائج المتوقعة ومنها نتعرف على متطلبات الرسالة ونصوغها ومنها.

1. العناصر التي يجب استخدامها.
 2. الكمية المستخدمة من كل عنصر
 3. هيئة كل عنصر.
 4. تحديد العبارات الغامضة.
 5. بتكاد سياق سلس وهادف لتحقيق الانتباه والإدراك والاسترجاع.
 6. عرض الجملة الغامضة في الأسلوب الاستنتاجي قبل الأمثلة.
 7. عرض الأمثلة والنقائض في البداية في الأسلوب الاستقرائي ، لأنه أكثر تعزيزاً للدافعية لفهم الرسالة وسهولة في النقل...
- ذكر "كيبلر" في نظرية تطوير مواصفات تصميم الدافع لتلقي الرسائل أن هناك أربعة أنواع من مطالب الدافعية منها الانتباه عن طريق الإثارة والتناسب المرتبط بالاحتياج والثقة المرتبطة بالمشاعر والرضا كمتطلب للجودة.
- هذا لا نجد مبرراً ونحن نستعرض أهمية التفكير في إعداد الرسالة دون التعرض إلى التفكير المجازي كونه بنية ذهنية يتم من خلالها إدراك البيانات وتفهم معلوماتها مجازياً. والتفكير المجازي تفكير استنتاجي متعارف عليه يؤدي إلى الحصول على تفسيرات توضح الفكرة المراد صياغتها على شكل رسالة. ومنطلقات لتفسير في التفكير المجازي التشبيه والتمثيل بحيث يتم مقارنة شيء

بشيء آخر ورغم أن التفكير المجازي ضرب من ضروب الاتصال اللصطي إلا أنه نلمس أهميته في الاتصال الرمزي كذلك.

إعداد الرسائل المكتوبة

من مقومات الإعداد الجيد للرسالة الإعلامية المكتوبة مراعاة لقواعد عامة للكتابة ومنها الدقة في صياغة النص والإيجاز في عرض المعاني بأسلوب مبسط بحيث يتم عرض الأحداث والأفكار بطريقة وأسلوب يمكن من فهمها وتتبعها. وقد تكون الرسالة المكتوبة تحكي مناسبة ما وفي هذه الحالة يفضل تأكيد المعاني المحددة لهذه المناسبة بحيث تكون ذات دلالة يفهمها المتلقي بربطه بواقعه.

وعموماً البناء الفكري للرسالة المكتوبة يتحدد في ثلاثة عناصر هي المقدمة التي تشمل في الغالب الفكرة الرئيسية للموضوع ومنهجية معالجته، والمتن ومن خلاله تتضح العناصر الأساسية مدعمة بالأدلة والبراهين على شتى وحدات بنائية الفقرات التي تشمل الأفكار بحيث كل فقرة تمثل فكرة معينة وهذا التسلسل في الأفكار يساعد القارئ على بلوغ المعنى، ويؤكد هنا التوازن بين الإشباع بالمعنى وحجم العرض من المتن. والنهاية في الرسالة المكتوبة عبارة عن صياغة لمعلومات توضح ما عرض في متن الرسالة المكتوبة، وقد يحتاج معد الرسالة إلى أن يدعم ما تقترحه في النهاية بالأدلة والبراهين.

أسلوب إعداد الرسالة المكتوبة يعتمد على أسلوب كتابتها في التفكير فهناك التفكير الذي يقوم على التصور، وتكون لغة الكتابة هنا تصويرية، وهناك من يعتمد أسلوب التفكير السمعي وأياً كان الأسلوب، فإن عملية التواصل عن طريق الرسالة المكتوبة أساسها تحديد الهدف وهنا يمكن استهـاج أسلوب التطبيق بين أسلوب تفكير معد الرسالة وأسلوب تفكير مستقبلها، كما ذكر برونر في مفهومه للاتصال ويمكن أن يفتـهـج هذا الأسلوب قادة الرأي العام، حيث تنتقل الرسالة على مرحلتين إعلامية يتم التعامل معها وفق أهداف

محددة من قبل قادة الرأي العام وبثها مرة أخرى عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي وتسمى هذه الطريقة في علم الاعلام نظرية انتقال المعلومة على مرحلتين.

ان ثقافة وسائل التواصل الاجتماعي ازاحت مبدأ الخوف من بث الرسائل ومواجهة العزلة الاجتماعية بل مكنت العامة من تبني رأي عام في قضية اجتماعية او اقتصادية او سياسية وذلك عن طريق تداول رسائل عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي لم تتح مجال لفئة صامتة نتيجة خجل او خوف او عزلة اجتماعية . يفضل أن يعتمد معد الرسالة المكتوبة في تصميمها على مفهوم أسلوب النظم، حيث يكفل هذا الأسلوب لتنفيذ عملية الاتصال إعداد الرسالة المكتوبة بدقة وبارتباط مباشر مع أهداف إعدادها، وهناك العديد من التعريفات التي توضح مفهوم أسلوب النظم منها تعريف باناثي Banathy ، الذي ينصر على أن أسلوب النظم عملية منطقية ذاتية التصحيح؛ لتخطيط الإعداد وتطويره وتنفيذه ، وأسلوب النظم يزود المعد للرسالة بإجراءات تحديد الغاية منها، وبعد ذلك تحليلها لكي تحدد الطريقة المثلى لبلوغ الهدف، وعلى هذا الأساس من التحليل يمكن أن يختار الأجزاء الأكثر ملاءمة لنجاح إعداد الرسالة المكتوبة . فالتقويم المستمر لمخرجات الرسالة يرود المصمم بالأسس المطلوبة لتخطيط التغييرات من أجل تحسين الإعداد والأداء.

ويعرف كوفمان Kofman أسلوب النظم بأنه طريقة تحليلية ومنظومية تمكن المصمم من التقدم من الأهداف التي حددتها مهمة الإعداد وتحقيقها، وذلك بواسطة عمل منضبط ومرتب للأجزاء للمخرجات التي تتألف منها الرسالة، وتتكامل تلك الأجزاء وفقاً وللمخرجات التي يختارها معد الرسالة المكتوبة والتي تحقق الأثر الاتصالي.

وعموماً أسلوب النظم هو سلسلة من العناصر والنظم الصغيرة التي تشكل نية المنظومة الكبيرة (الرسالة)، والنظم الصغيرة في المنظومة الكبيرة إما أن

تكون أساسية وبدونها لا يكتمل السياق أو تكون ثانوية يمكن أن يكتفى
السياق بدونها ولكن بكفاءة أقل من الإعداد المتكامل.

وفي المجال الاتصالي، تعتمد منهجية الإعداد على تحديد الأهداف وتحديد
المفردات وأساليب الصياغة وطرق تقويم المردود أو الأثر الاتصالي ولأهداف
المرحوة من الاتصال من خلال الرسائل المكتوبة هي الغايات أو النهايات التي
يرجى الوصول إليها بعد إرسالها ، فهي تشكل حجر الزاوية لدى معدي الرسائل
الإعلامية أو التعليمية التثقيفية المكتوبة ، وعن طريق الأهداف ومعرفتها معرفة
جيدة من قبل المعد للرسالة المكتوبة والمستفيد منها يمكن أن يختار الأسلوب
الاتصالي المناسب إلى جانب تحديد زعان ومكان وأدوات الاتصال.

إن التحليل التفصيلي للأهداف يساعد معد الرسالة المكتوبة على توزيع
مفردات المحتوى الاتصالي على شكل وحدات اتصالية مستقلة أو مترابطة ،
بحيث تعتمد المعرفة المكتسبة من أولها على تعلم المعارف التالية لها ، وهذا
لأسلوب يمكن المعد من فرز المعلومات وصياغتها على شكل معارف تدرج في
تسلسل موضوعي عند عرضها أو إرسالها ، وبذلك يحقق مستويات متقدمة من
الإحساس والانتباه والإدراك ، ومن ثم التفكير.

إن الغرض الأساسي من تبني أسلوب النظم هو إيجاد العلاقة بين نمط
الاتصال والأثر الاتصالي، والمقصود هنا أسلوب تنفيذ العملية الاتصالية من قبل
المعد للرسالة المكتوبة بشكل واضح وسلس يمكن المتلقي من استيعابها
والتعامل معها. وفي النظام الاتصالي كما في النظام التعليمي هناك ثلاثة مبادئ
تعد أساسية لاكتمال عملية الاتصال وهي التداعي والتعزيز والممارسة ، وهذه
المبادئ ليست بسيطة تماماً لأن تأثيراتها مترابطة ومتبادلة بين بعضها البعض ،
فالخبرات التي يراد تجميعها معاً في رسالة مكتوبة عن طريق التداعي تحقيقاً
لنظرية تلمان في التعلم لا ترتبط هنا دون تعزيز وفقاً لما جاء في نظرية ثورندايك
وسكير ولذلك - في حالات كثيرة - دون الممارسة ، كذلك فإن عناصر لعملية

لاتصالية المراد ترابطها بترتيب احتمالات التعزيز تقتضي إما التداعي وإما التمثيل الداخلي للتداعي، كما أن للإعداد الجيد تأثيراً لا يمكن إغفاله عندما يتم عادة تحت ظروف تتضمن كلاً من التداعي والتعزيز، حيث قد يكون ما يتحقق من أثر نتيجة التكرار في غيابها ضئيلاً للغاية.

إن ما يبرز معرفته عن إعداد الرسالة المكتوبة يتجاوز ما تتضمنه هذه المبادئ الأساسية. ولقد كان السبيل للوصول إلى تحقيق مفهوم تحليلي للاتصال الإنساني هو دراسة علم الاتصال الذي يتضمن الإجراءات والممارسات المتعلقة بالإدراك الذي يؤكد علم النفس. ونظرية معالجة المعلومات والأبحاث حول العملية الإدراكية المعرفية التي أسهم فيها علماء النفس واللغويات والحاسوب والباحثون في عملية الذكاء الاصطناعي.

إن العناية بالتخطيط للرسالة المكتوبة يتمثل في المحتوى الذي يقدم الخبرات المعرفية والمهنية، حيث يجب أن يتضمن تحديد المفاهيم الأساسية التي تدور حولها الخبرة، وتقديم تلك المفاهيم الأساسية بأسلوب منهجي مترابط من البسيط إلى المركب ومن السهل إلى الصعب ومن العام إلى الخاص ومن المحسوس إلى المدرك الحسني، فالمجرد، ومن الكل إلى الجزء. والمفاهيم النظرية تشير إلى أن هناك مجموعة من العمليات التي تؤدي وظيفة تبسيط المعارف والمهارات المقدمة وتسهيل إدراكها حيث ترى أنه ما دام المتلقي للرسالة قد تلقى شيئاً آتياً من مصادر خارجية (رسالة مكتوبة) فإنه يحول محتواها إلى أنماط تعد بمثابة أنماط نقل للخبرة عن طريق الممارسة الفاعلة لمضمون الرسالة.

وإن هذه الأفكار وغيرها المتعلقة بإجراءات إعداد الرسالة المكتوبة تطبق بنجاح تام في حالة توافق معطيات المعارف والأفكار مع العمليات الفكرية للمتلقى، وأبرز روابط التوافق الفكري هي عمليات الاتصال وعمليات الإدراك الإنساني وبناء على ذلك كانت الخطوة المنطقية اللاحقة البدء في استخدام الشرح المحدد كوسيلة لبحث العمليات الفكرية والتحقق من احتمالات السلوك

الإنساني الفعلي من خلال نقل الشرح المجرد إلى مستويات أعلى من المعرفة وهذا الأسلوب قادر على حل المشكلات الفكرية وإحدى أهم مجموعات الأفكار النظرية ،محددة هو تلك التي تتعلق بالبنية التي تحدث فيها معالجة المعلومات والخبرات التي لابد أن يفترض أنها تتخلل بين مدخلات مثيرات الحواس ومخرجات الأداء الإنساني.

وتعد صياغة الأهداف السلوكية الاتصالية أسلوباً سائداً في كتابة الرسائل والمقالات والتقارير والمحاضر ونحوها. لتمييز الأسلوب بالتكامل والموضوعية في التحكم على نجاح الهدف الاتصالي من عدمه. فالهدف يحدد للمعد المعرف والمهارات والاتجاهات والميول والسلوكيات المطلوبة في الرسالة المكتوبة. ولأهداف غالباً تستقي من مصادر اجتماعية وسياسية واقتصادية وثقافية ، أو احتياجات إدارية مهنية محددة أو أحداث رياضية، حيث تُبنى وفق أحد المصادر سالمة الذكر وتعد المصدر أو السبب الرئيسي في أهمية تحقيق هدف دون الأهداف الأخرى. ويعتمد معد الرسالة في صياغتها على التحليل للوضع القائم بمعنى أنه تحليل للموقف أو الحدث المعاش، الذي دعا إلى إيجاد فرص للكتابة عنه وهذا التحليل سوف يبرز بعض المؤثرات المهمة التي ترشد معد الرسالة إلى ما ينبغي أن يعمل عليه حيال وضع الأهداف بعيدة المدى والأهداف قصيرة المدى في سياق مكتوب. كما يفضل أن يلحظ المعد الإمكانيات المتوافرة للحدث مثل المصدر والوقت والأدوات والوسائل المادية منها والمعنوية ، حيث تعد المدخلات الأساسية في الكتابة التي تبني عليها صياغة الأهداف صياغة إجرائية وقياسية.

معاملة الرسائل اللفظية

تتمثل معاملة الرسائل اللفظية في معالجة البيانات لفظياً وصياغتها في جمل وفقرات متكاملة البناء اللغوي والبياني فاستقبال البيانات وتحويلها إلى رسالة لفظية عملية حيوية نشطة قوامها ثلاثة عوامل هي:

1. اختيار البيانات من مصادرها

2. تفسير مضامين البيانات

3. صياغة البيانات بأسلوب لفظي

إن اختياراً للبيانات يتطلب رصد جميع مصادر تلك البيانات وتصنيفها واختصار المطلوب منها وترتيبها وفق أولويات معينة. فهناك بيانات ذات علاقة ارتباطية أي تربط بين مفهومين أو أكثر. كما أن العلاقات الارتباطية بين البيانات قد تكون موجبة أو قد تكون سالبة. أما العلاقات السببية فتحدد العلاقات النوعية بحيث يكون أحد المفهومين سبباً في حدوث المفهوم الآخر وهكذا

كما أن هناك تصنيفاً آخر بناء على مستوى التجريد فهناك البيانات ذات المستوى الإجرائي والمستوى الواقعي والأكثر تجريداً بيانات المستوى النظري الذي يتطلب من المصمم العناية بصياغة عباراته حيث إن هناك عدة عبارات إجرائية بالنسبة لكل عبارة نظرية كما أن هناك عدة عبارات واقعية تتعلق بكل عبارة إجرائية فعلى سبيل المثال لو أراد المصمم صياغة رسالة توضح العلاقة بين الجريمة والبطالة فإن صاغ الرسالة مطلقاً من البدايات حتى تبرز الحاجة وتكون مدعاة لارتكاب الجريمة فهذه رسالة نظرية بحتة أما إن عاد إلى الإحصاءات ونتائج البحوث والدراسات فهو بذلك يسلك الأسلوب الإجرائي وإن عاد إلى مقابلة من ارتكبوا الجرائم وبرروا ارتكابهم لها نتيجة البطالة فهو ينتهج الأسلوب الواقعي. بعد تفسير البيانات وجهاً آخر لاستقبال المعلومات فعندما تفسر البيانات نجد مدى أهمية كل كلمة وجملتها ومناسبة، وحدث، وكيفية الاستجابة لها باعتبارها حقيقة أو على أقل تقدير تتفق مع وجهات نظرنا إذا ما كنت هذه البيانات ذات قيم يحب الوقوف عليها.

لقد صنف ادجار ديل الخبرة التي من خلالها يمكن صياغة أي رسالة لتحقيق هدف ما إلى عشرة مستويات متخذاً مفهوم التحول من التجريد إلى الواقعية سبيلاً لصياغة رسالة تمتلك مقومات المفاهيم الإجرائية والواقعية

وفي مخروط الخبرة لادجار ديل Edgar Dale نلاحظ التصنيف المنطقي للخبرات الاتصالية وأدواتها حيث يستمد هذا التصنيف من التسلسل الموضوعي بالرسالة من المجردة في أعلى المخروط إلى الواقع في أسفل المخروط ، وداكن هذا التصنيف يصف الخبرة فالمادة التي تحمل الخبرة من خلالها هي الرسائل سواء كانت لفظية أو غير لفظية ، فهي وسائل مجردة تمثل خبرات مجردة ، ووسائل شبه محسوسة وتمثل الخبرات الممثلة ، ووسائل محسوسة وتمثل خبرات مباشرة فعلية. وبهذا التصنيف يستطيع مصمم الرسالة الانتقال بها من تجرييد إلى محسوس لتكون أكثر وقعاً وأكثر تأثيراً ، وبقدر ما تم تصنيف الرسائل في مخروط الخبرة بقدر ما يلزم من مهارات اتصالية تتوافق مع عناصر التصنيف وهذا يمكن أن :

1. تكون الرموز واضحة

2. توصل للهدف من الرسالة

3. تثري الجانب المعرفي

4. تشير للانتباه والدافعية

جميع هذه الاعتبارات تمكن المتلقي من تفسير مضامين الرموز واستنتاج مفاهيمها وأفكارها ومعاييرها الموضوعية لتصبح حديثاً منطوقاً أو كلاماً مكتوباً.

ومن البدهي أن تكون مهارات الاتصال منصبة نحو مختلف مجالات المعرفة ، مسخرة أنظمة الخبرة البشرية التي تعمل على استخراج وصقل مهارة المعرفة البشرية ، وهذه من مهام مكونات أنظمة الخبرة والمرتبطة مباشرة بأنظمة الذكاء كما أن أنظمة الذكاء ذاتها تعتمد على عوامل القدرة على تسخير المعرفة لتكوين الرسالة ، واستغلال إمكانات التداخل والترابط في محاولة التعامل مع المواقف المتشابهة في الواقع.

وحيثما يدرك المصمم للرسالة أن التصميم يتطلب القيام بتسخير أنظمة الدكاء في إطار مفاهيمي يعتمد على الأخذ بأسباب التغيير والتغير في السياق والإحلال والإبدال في آلية التصميم والاستفادة من معطيات العصر العالية الدقة في إتقان الصيغة البثائية للرسالة اللفظية وملائمة وعى وفكر ووجدان المتلقي الذي غالباً ما يمازج بين خبراته ومهاراته ومعارفه ويربطها بالواقع.

وهناك حلول اتصالية مهنية يمكن توظيفها للرقي بالرسالة اللفظية إلى الواقع المعاش بكل حدوده ومتغيراته . لأن الاتصال الفعال هو التصميم المنظم والمعقود لخبرة أو الخبرات التي تساعد نقل الرسالة اللفظية على تحقيق الهدف المرغوب مدعوماً بالتوجه السليم والقيم الصالحة.

وعندما نسمى إلى تحديد المهارات التي يجب اكتسابها لتطبيق الاتصال الفعال فإننا نبحث في المعرفة التي تتصف بالقدرة على الاستيعاب النظري لرسالة اللفظية المحملة بالأفكار والمفاهيم والحقائق والمهارات، وفي الترابط الذي يعد إحدى سمات المهارات لأنها الصلات التي تربط بين خبرة ومهارة المتصل وثقافة المتلقي، وأخيراً في الاستجابة المتوقعة من الرسالة اللفظية وتعتمد الاستجابة على القدرة على استيعاب الفكرة، هذه الفكرة تكتمل أركانها بتفاعل أربعة عناصر هي المتصل نفسه وأدوات الاتصال ومضمون الرسالة والبيئة التي يتم فيها الاتصال . ويمكن إحداث التوازن الموضوعي والمنطقي بالتكامل مع الدافعية للرسالة ومستوى إدراكها لأن مهارة الاتصال تعني توظيف الحقائق والمفاهيم والمهارات بأسلوب عملي منطقي يحقق التجسس والتعاضد بين عناصر الرسالة وثبيتها في الصياغة ، ولا يمكن أن يتحقق ذلك بمجرد تخزين العناصر تلك ما لم يواكبها قدرة على تحليلها ومن ثم صياغتها وتوظيفها في مواقف وفق نظريات الاتصال.

لقد استمد الاتصال سمته النفسية من وسائله ومن عوامل تحقيقه للانتباه والإدراك ومن ثم التذكر. وقد أوصلتنا هذه المفاهيم إلى حقيقة نكاد نجمع عليها وهي أن الاتصال يحدث تغييراً في السلوك إذا تعرض له الفرد لأول مرة أو

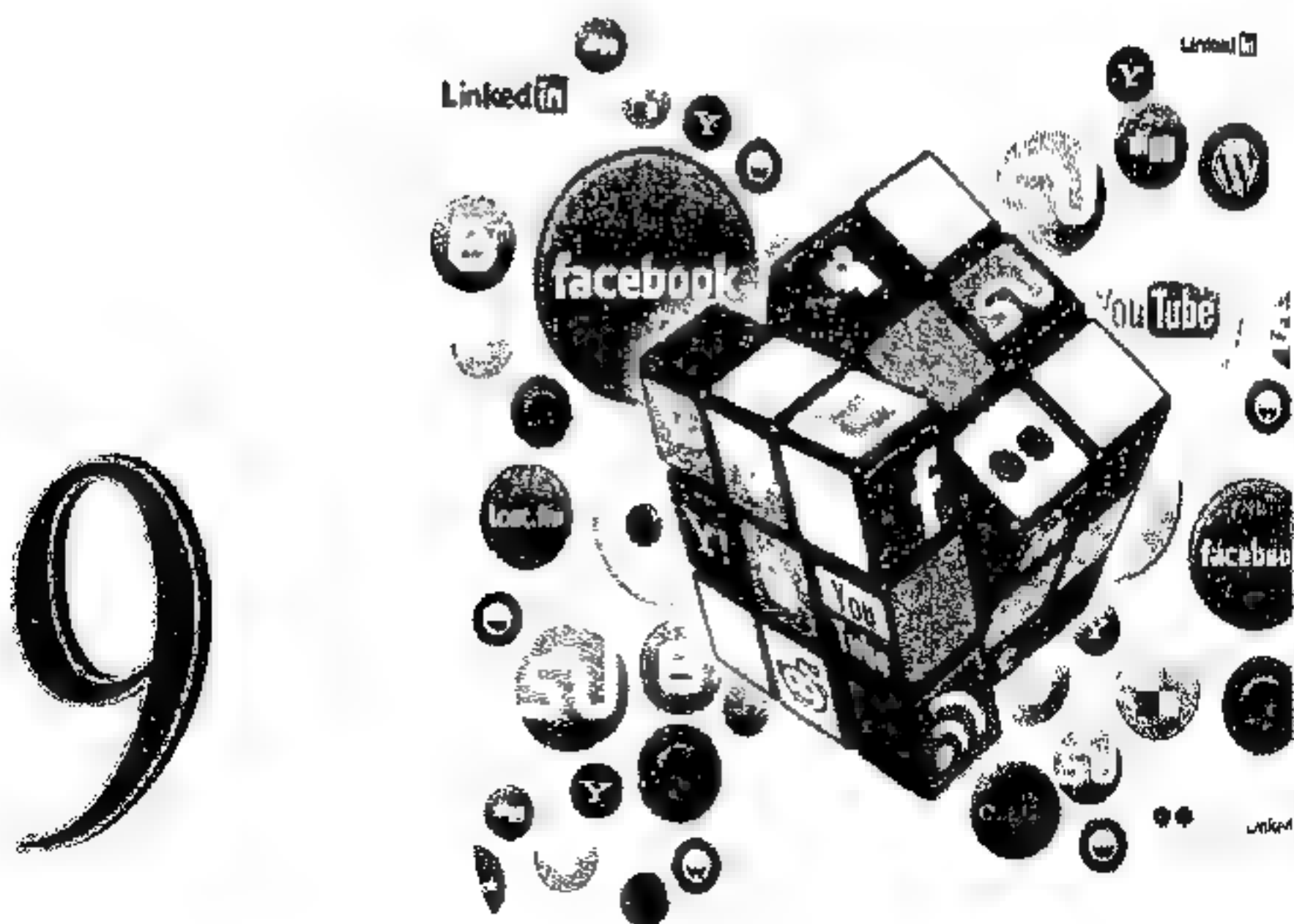
تعدّياً في السلوك إذا كان ينال من الخيرات السابقة ويقيمها ومن ثم يفومها
ويعنى آخر يحدث تعديل السلوك. وقد ارتبط علم الاتصال بالسلوك منذ أن
وضعت أنظمتها وقوانينه من خلال المرافعات والإقناع.

ولو أردنا إسقاط نظريات علم النفس على عملية الاتصال لبرزت لدينا عدة
حقائق عميقة نفسية تفرض نفسها كواقع لانسياب الرسالة الاتصالية . هذه
الحقائق هي في الواقع مسلمات في علم النفس تبني عليها خطوات اكتساب
الخبرة من قبل مصمم الرسالة وتتحكم في مستويات أدائه وقدرته على إتقان
وبلوغته مستوى الجودة الشاملة في أدائه الاتصالي، فالمتصل إلى جانب نقله
لِلرسالة لمتقنة التصميم مطالب بزيادة الدافعية والوصول بالمتلقي إلى استجابة
هادئة من خلال بعض المهارات منها:

1. القدرة على تفصي مضامين الرسالة والتحليل والتركيب و لنقد الذاتي.
2. لمقدرة على التصميم وصياغة المفاهيم والربط بين الأفكار .
3. القدرة على صياغة رسالة تحقق رصد الأثر الاتصالي.
4. الاهتمام بالعبارات التي تتخلل بين مدخلات مشيرات الحواس ومخرجات
الأداء الانسيابي.
5. الاهتمام بمجموعة الأفكار النظرية التي تعد أساسية للآراء الحديثة في
لاتصال وتتعلق بالبنية التي تحدث فيها معالجة المعلومات.
6. تنمية القدرة على الانتباه والملاحظة والبحث.
7. زيادة قوة التلميحات تجاه الرسالة.
8. تقليل حجم الفكرة المراد إرسالها .
- 9 تقديم نماذج وسيطة للفكرة تسهم في كفاءة إرسالها.
10. تقديم أمثلة وربط الحقائق بالواقع تحقيقاً للجانب الإجرائي في
الرسالة، ونقل الحقائق من التجريد إلى الواقعية.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل التاسع القيم الموجهة للسلوك



الفصل التاسع

القيم الموجهة للسلوك

القيم مصطلح يطلق على المبادئ الأساسية التي يعيش المجتمع في ظلها، مبنية لنا ما ينبغي عمله، وما لا يجب المضي فيه في علاقاتنا مع البيئة و البشر والقيم من مقومات الضبط الاجتماعي وفي المجال الاتصالي تبرز أهمية القيم مثلها مثل الاتجاهات والمعتقدات، تؤثر تأثيراً بالغاً في النشاط الاتصالي وفي تصيرنا له والاحتفاظ بمضموناته.

والوضح أن هناك حالات اتصالية تفسر فيها البيانات التي تتعارض مع اتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا ، وقد نهتم بمثل بمضمونات الرسالة أكثر من اهتمامنا بتلك التي تؤيد وجهات نظرنا. وقد نهتم اهتماماً خاصاً، ونبدل جهداً مضاعفاً في إقناع الأشخاص الذين يتمسكون بالمعتقدات والقيم ونحاول أن نغير من وجهات نظرهم. والسبب نفسه فإننا كثيراً ما نقضي وقتاً في التفكير في الأحداث والأشخاص الذين يسببون متاعب لنا أطول مما ننفق من وقت في التفكير في الأمور التي تتفق مع توجهاتنا وتسعدنا، ونبتها لإسعاد الآخرين. هالكثير منا لا يدرك كل حاجاتنا واتجاهاتنا ومعتقداتنا وقيمنا إدراكاً تاماً، ولكننا نعي تماماً أن الأهداف التي نسمى لتحقيقها ونحددتها تتفق مع توجهاتنا عندما يكون تفكيرنا ايجابي او تتعارض عندما تكون غير ذلك.

من العوامل الأخرى التي تسهم في توجيه سلوكنا الاتصالي، القدرات التي يتمتع بها المرء. فلذلكائنا وخبراتنا السابقة في موضوع معين وقدراتنا اللغوية، أثر قوي في الرسائل التي نبعثها من خلال تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، حيث نحتصها باهتمامنا وفي الطريقة التي بها نصيغها ونرسلها. فقد تكون قدرة الشخص المتلقي و تنقصه القدرة على معالجة هذه البيانات بطريقة فعالة. وقد يكون الشخص قادراً على التفسير، ولكن قلة معرفته بالمصطلحات والرموز

التي تستخدم في هذه الرسائل ، قد يؤثران على اهتمامه ومتابعه . نحن نهم عادة بالبيانات التي نعتقد أننا سوف نحتاج إليها ونستخدمها ، كما نذل جهداً في فهمها وتذكرها.

أن عاداتنا وخبراتنا السابقة تدفعنا إلى التعامل مع أشخاص معينين وتعدنا عن غيرهم فالأشخاص الذين يخشون أو يخجلون من التخاطب مع غيرهم في جتمع معين مثلاً يحاولون تجنب هذا الموقف باللجوء الى وسائل لتوصل الاجتماعي متجاوزين العزلة الاجتماعية التي يعانون منها ، وحتى لو أجبر هؤلاء على المساهمة في محادثة شخصية غير مريحة لهم ، فإن حرجهم وصيقهم سيؤثرن إلى حد كبير في طريقة اختيار وتفسير وحفظ البيانات التي نهمهم.

ولا شك أن الغالبية العظمى من المعلومات التي لها أهمية كبيرة بالنسبة لنا في بيئتنا ، هي تلك التي تأتينا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عبر مواقع التوصل الاجتماعي. وينتج هذا النشاط أحياناً من الاستخدام اللغوي ، وأحياناً من المظهر والأفعال والإشارات واستخدام المكان والزمان ، وما إلى ذلك. وكثيراً ما نستقبل الرسائل التي لها أهمية بالنسبة لنا من الاتصال بصديق أو قريب.

في حين نتأثر برسائل يبعثها الآخرون الذين يفصلنا عنهم الزمان أو المكان أو كلا العاملين. وعن طريق وسائل مختلفة فإن الرسائل التي يبتكرها الآخرون في زمن أو مكان آخر قد تلعب دوراً هاماً في حياتنا وفي سلوكنا الاجتماعي

ووجود مصادر مختلفة للرسائل ، له أثر واضح ومباشر على طريقة اهتمامنا بالمعلومات وبتفسيرها وحفظها. ويختلف الأشخاص في تفضيلهم لأنواع معينة من المصادر. ولكن إذا كان هناك خيار فإن الكثيرين يعتمدون على البيانات التي ابتكروها بأنفسهم أولاً. ومعنى ذلك أنه إذا اعتقدنا أننا نملك المعلومات اللازمة في موضوع معين فلا داعي للبحث عنها في أي مصدر آخر أما إذا شعرنا أنه نتقصنا لمصادر الهامة لفهم الموقف أو التعامل معه ، فإننا نبحث عن مصادر ذات نوعيات أخرى. فنحن عندما ندخل محلاً تجارياً طلباً لشراء شيء معين ، فإننا

نسترجع بعض الرسائل التي تتضمن معلومات عن ملح معينة هنا ندرك ان الرسالة تركت أثر ملوكيا في منظومة سلوكنا الاستهلاكي .

رغم اتساع مساحة التغيير في المجتمعات كافة ، إلا أن فلسفة التغيير ما زالت تأخذ من تاريخها إبراز القيم الإنسانية الإيجابية ، دون التعرض للتفاوت بين القيم والواقع الثقافي ، وبذلك نلاحظ أن الفلسفة تتناول التغيير على المستويين التاريخي والصوري ، بعيداً عن جدل النظرية والممارسة وتفعيل المكنة الواقع ، فهل عجزت فلسفة الماضي عن تفسير خبرات الواقع؟

لقد ترجمت فريال خليفة : رؤية ريكو دوسيل حول الفكر الذي يراه "ناهما من الوجود المعاش للناس ، ولكننا في الآن نفسه نقاسي ونقيب أو نقيب عن وجودنا ودافعنا المعاش بمشكلاتها الحمة ، ونعيش مع الفلسفة على المستويين الصوري والتاريخي ، دون أن نبلغ الارتباط بالواقع ومحاولة كشف تقاضاته ولتفلسف على أساس من مشكلاته وإشكالياته.

نفسر ما ذهب إليه ريكو دوسيل أن الفلسفة حول حياة الناس والشعوب لها مواصفات توصل إلى الإنتاج والإبداع. إننا نميش في محيطين متفاوتين ، محيط إنتاج ومحيط استهلاك ، وهنا يتضح مفهوم استراتيجية الإنتاج واستراتيجية الاستهلاك ويمكن أن نستفيد من المقولة بأن انتقال القوة من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان فعل ناتج عن إرادة إنسانية ، وطبعاً ليس فعلاً تقليدياً أو منسوخاً ، ولكنه إبداع وإنتاج واقتصاد وعلم.

إن فلسفة التغيير عبارة عن استراتيجية عمل بدأ في المحيط المنتج وترك المحيط المستهلك في التفكير فيما لم يكن التفكير فيه ممكناً فأعطت دول المحيط المنتج الأولوية للبحث العلمي ، وتركزت محيط الدول المستهلكة تعب لكلمة على الفعل . وفي هذه الحالة لا تلام دول المحيط الاستهلاكي إن نهجت أسلوب المقاومة ، لأن فلسفة التغيير تنقد الوضع القائم ، وهي فلسفة إحلال وإبدال ، وعلاقة عضوية بين العلم والأيدولوجيا ، فالتغيير جدل النظرية والممارسة

وليس عملاً مرتجلاً، فحول المحيط المنتج ترى أهمية العلم وعدم فصله عن شطره الاجتماعي والاقتصادي، وأن العلاقة بين الفلسفة والعمل علاقة وطيدة - كما فإن الأيدولوجية ما هي إلا نسق من الأفكار التي تفسر وتبرر العمل.

يقول ريكو دوسيل: "إن الإنسان غير المثقف إنسان غير منتج، والإنسان المثقف عنصر ضروري في فلسفة التحرير، ويعطي دوسيل الأولوية للثقافة والحضارة لأن بعدها عن التربية اغتراب ثقافي".

وإذا تناولنا الجانب الفلسفي للثقافة وجدنا أن الثقافة أفكار وأعمال من خلال المجال المادي والمجال الاجتماعي والمجال الفكري، فهي نسيج متداخل رغم تنوع مضموناتها وفقاً لتوجهات معينة، وهنا تكمن التوجهات الصادرة عن تنوع المضمونات للثقافة الشعبية، بل تتولد من خلالها أهداف ومهام ووظائف ذكرها عبد الله الرشيدان على النحو التالي:

1. الثقافة تمد الأفراد بمجموعة الأنماط السلوكية، وتمكن الجماعة من الحفاظ على بقائها واستمرارها.

2. تمد أفرادها بمجموعة من القوانين والنظم التي تتيح التعاون بين أعضائها، مما ينتج عنه التكيف مع المواقف البيئية المختلفة، والاستجابة لمواقف معينة استجابة موحدة.

3 تقدم الثقافة لأعضائها الوسائل المختلفة التي تهيئ لهم التفاعل داخل الجماعة

4 توجد حاجات يكتسبها الفرد، ثم تمدّه بوسائل إشباعها داخل الجماعة.

5 تقدم مثيرات ثقافية عامة يستجيب لها الفرد؛ ويتضح ذلك إذ ما تنقل الإنسان إلى ثقافة أجنبية ويجد استجابات مختلفة عن بيئته.

6 تقدم الثقافة للفرد تفسيرات تقليدية مألوفة لعدد من المواقف على أساسها يحدد الفرد شكل سلوكه.

7 وسيلة للتنبؤ بجزء كبير من سلوك الفرد والجماعة في مواقف معينة إذاً هل نقول إن رفض التغير أزمة ثقافية؟ أم سوء تقارب بين ثقافة المحيط المنتج مع ثقافة المحيط المستهلك؟ أيا كان السبب أو الممر، فإن النخيل عن الركب تراجع وانهازامية، والسير معه على جميع مساراته تبعية وخصوع، إذ هما سرز أهمية التكامل الثقافي وتصادم بعائق النمط الثقافي الذي تخضع له جميع أنواع السلوك الإنساني، والمطلوب للتكامل الثقافي توافر إمكانات اندماج ثقافة المحيط المنتج بثقافة المحيط المستهلك، والمعارضون للتغيير يرون أهمية لاندماج المادي وبحذر، أما الاندماج اللا مادي كونه مرتبطاً بسلوك المجتمع لمستهلك، فهو مرفوض بصفة مطلقة لدى السواد الأعظم، ومقبول بحذر أو بحدود لدى الأقلية، والمحذور لديهم ذوبان الخصوصية وقيمها في بوتقة التغير.

هناك العديد من الاعتبارات الأخلاقية يرى المحيط المستهلك مراعاتها عند محاولة دمج الثقافات، منها الاختلافات الثقافية والاجتماعية، والتميز والتنوع الجزائي، والقضايا القانونية والسلوكية. كما أن هناك معايير سياسية واجتماعية يجب وضعها في الاعتبار عند محاولة الدمج الثقافي، لأن التنوع الثقافي يشوبه شيء من الغموض والمعايير الضمنية التي قد تندثر في عملية الدمج الثقافي، كما أن التحيز لثقافة ما قد يضع للدمج أكثر من رؤية حول القضايا الجدلية، ويظهر ذلك في التميز المكري وفي المعايير الاجتماعية والدينية.

تطلق مفاهيم التغير من طبيعة الحراك الاجتماعي المرتبط بالواقع ومسمة التوجهات وخصائص الزمان والمكان و منهجية الاستهلاك وجميعها يسيطر عليها ويوجه علم النفس الجماعي الذي يعد فرعاً مهماً من فروع علم النفس الاجتماعي ويمكن الاستدلال على ذلك بالتحليل النفسي، وبالشكل البيوي لعصر الحديث، لذا من الطبيعي أن نرصد أبعاد التغير والتغير وفق هذا المفهوم،

متخذين البعد الاجتماعي والبعد الجغرافي والبعد الثقافي والبعد السياسي ولحساسية هذه الأبعاد، لا بد من وجود جسور حماية لهذا التحليل تتمثل في منتج المادي والملا مادي، واتجاهات المحيط المنتج والمستوى الإدراكي لمحيط المستهلك والتحيز الثقافي للمحيط المنتج.

هناك معايير سياسية واجتماعية يجب وضعها في الاعتبار عند صياغته منهجية الاستهلاك في المحيط المستهلك، وقد يحتاج الأمر لتحقيق ذلك بعض الاعتمادات الداخلية من سلطات المحيط المستهلك، أو انتهاج سياسة محددة في استيراد المنتج وبحكم ذلك عدة مفاهيم منها.

التحيز الثقافي

لتحديد مستوى الاعتماد على منتج المحيط المنتج ودرجة التأثير الحاصل على المحيط المستهلك، يجب مراعاة الثقافات المتنوعة، وتجنب الغموض في فهمها، ومحاولة تحليل استخدام مصطلحاتها، وبمعنى آخر انتهاج الحيادية بعيداً عن الاستفزاز، واستبعاد أي تحيز في مضمونات ثقافة المحيط المنتج، خاصة التحيز الفكري، مع العلم أن الحاجات الشخصية والجماعية لأفراد المحيط المستهلك تتغير بتغير الظروف والمراحل.

إن التفكير المتأني في موجه التغيير يُعد مهارة حسنة قائمة على استراتيجية اتصالية تعمل على تقوية العلاقة الطردية بين المستهلك والمواد الاستهلاكية، إضافة إلى الاستعداد النفسي لتحقيق الاستجابة للتغير، ومثل هذا التوجه يلقي إجماعاً من قبل المؤيدين للتغير، حيث يرى أرياب النظرية المعرفية أن التغير هو نتيجة عمليات عقلية يتميز بها البشر وتدعمها الحاجة والدافعية والإدراك والتفكير.

العوامل التي تسهم في نشاط التغيير، القدرة على إنتاج المعرفة عن طريق البيانات، ثم المعلومات، وصولاً إلى المعرفة وتطبيقاتها، ومن سماتها القدرة على

«استقبال وتخزين وتحليل البيانات، إضافة إلى القدرات التي يتمتع بها البشر كالحكمة والخبرات والقدرات الإدراكية

والأفراد بطبيعتهم مؤهلون للانخراط في الممارسة والعمل والإنتاج. وهناك أشكال كونية عديدة تنشأ جراء تفاعل الأفراد في المجتمع الواحد وتشكل ثقافتهم. فكلما استشرف أفراد المجتمع المستقبل نمت ثماثتهم الإنتاجية، وهذا يقودنا إلى مقولة إن أفراد المجتمع أيأ كانت ثقافتهم أو عقيدتهم أو سلوكهم الاجتماعي. بحاجة إلى قيادة لحركة تتسم بالعملاقية وانطلق في تناول أبعاد النشاط الاجتماعي.

إن الأفكار تنمو وتترعرع في المحيط الصحي الخالي من التدخلات التقليدية التي غالباً ما تكون حجر عثرة أمام التغيير، فالبيئة التي تتوفر فيها إمكانيات حسية وانطباعات إيجابية تتيح الفرصة للفرد المنتج في مشغله أو مصنعه أو ورشته أو مختبراته العلمية والطبية، حيث تنضج الأفكار بصمت، وتثمر منتجات فكرية ومعدنية ومادية تتناغم مع محيط مشجع للإنتاج، متجاوز الإكراه الموضوعي على الفعل.

إن المحيط المنتج مر بعصور كانت بدايتها نقل ثقافة بعض عناصر المحيط المستهلك، ولم تتكرر دول المحيط المنتج هذا الفصل، بل أخذوا يعمونه لتلاميذهم الذين أصبحوا أكثر حرصاً على تجاوز تلك التبعية والسعي حثيثاً نحو الحرية الفكرية، حتى أدركوا أن مرحلة الثورة الآلية والثورة الاحتكارية واقتصاديات لم تعد من مقومات السيطرة لدول المحيط المنتج، بل الاستحواذ على مبادرات المشاريع الصناعية والزراعية والاقتصاد المعرفي عناصر أهم للسيطرة المتكاملة على المحيط المستهلك.

لذا ستعرضنا بشيء من التحليل آراء دوسيل حول مقولة "المجموع وحدة الكل" نجد أنه يرى عندما يتواجد الأشخاص إلى الأشياء والموضوعات

لمحسوسة، والموجودات المواجهة لنا من الكثرة غير المحدودة، يرى وسيلة أن
لنظام و لوظيفة تحتم وجود مستوى وجود أو وحدة الكل - كما سماها
فالحديث عن العالم، هو حديث عن الأفق اليومي الذي في داخله وحدة
الكل، فالعالم ليس مجرد مجموع خارج عن الموجودات، ونحن هنا ننظر إلى
لفلسفة من خلال الأشياء المكونة للوجود الإنساني بدءاً بالروح والجسد والعقل
و لإرادة والطموح والدافعية وحب البقاء والتكاثر ووحدة الزمان والمكان.

العالم كما يراه المحيط المنتج أساس الإبداع والخلق والابتكار، لذا يرى
دوسيل أن في لكون وسطاً طبيعياً قاسياً لكن من الصناعات والابتكارات وهنا
تلاقى العمل أو الممارسة مع الإبداع، لذا للأشياء والموجودات من الكون معاني معينة
اكتشفها البعض (محيط منتج) وتجاهلها البعض الآخر (المحيط المستهلك)، علماً أن
الإمكانات ليست ظاهرة للأفراد، ولكن اكتشافها ممكن بشرط التحرر من
مفهوم المستحيل، ورغم ما تنعم به دول المحيط المستهلك من منتجات المحيط المنتج، إلا
أن المحيط المنتج لا يمكن أن يعزز وجود المحيط الاستهلاكي على طريق الإنتاج، بل
يسمى لجعله قابلاً في منطقة الراحة التي استمرها ليعود.

إن التحرر المطلوب من قبل دول المحيط المنتج لا يتجاوز مقولة دوسيل: "إن
ممارسة التحرر هو عمل وإنتاج، والعمل علاقة شخص بشخص، والإنتاج علاقة
شخص بالطبيعة، ولا يوجد تحرر بدون اقتصاديين، ولا بدون تكنولوجيا، ولا
بدون تخطيط. ولا بدون تشكيل اجتماعي تاريخي، والطبيعة هي مادة العمل
الإنساني خلال علاقة الإنسان بالطبيعة التي هي علاقة إنتاج وإبداع"

في المحيط المنتج يظهر الفكر الليبرالي جلياً، ويغرض سيطرته ويمسهم في
ثقافة الجماعة والعمل الجماعي، وما القدرة الفردية إلا جزء من منظومة العمل
الجماعي. ولم تكن هذه الثقافة حديثة عصر. بل تشير كتب لتاريخ إلى
ظهورها في القرن الرابع عشر. حتى حدث الانتقال إلى المحيط الحديث، عندما
بدأ الاتصال التدريجي نحو التأسيس لمبادئ التحديث متعدد الأبعاد وفي هذا

الصدد، يذكر بلخضر مزوار "تعتبر الحداثة عن تصور جديد للعلم يفترض إعادة تعريف القيم التي اعتقدنا أنها راسخة ونهائية، وما دامت الحداثة مرتبطة تاريخياً بمصر الأنوار، يمكن التعرف على طبيعتها بالرجوع إلى هذا المفهوم. ويشير كذلك إلى أن الفيلسوف الألماني ربما نويل كانت Auklarang يرى أن الأنوار في الأصل تخلص الفرد من قصوره أو اعتقاده بضعف إمكانياته، وممارسة قدراته في انخراطه في المنظومة الاجتماعية كأحد عناصر الإنتاج فيها

وهنا نقول إن المحيط المستهلك لا يقلل الاهتمام بالقيم، بل يوليها جُل اهتمامه و لدليل في اختيار البيانات وفق الموروثات ويوليها اهتمامه بناء على المنظور الاجتماعي والديني والخلقسي، قد يبدو هذا العمل يسيراً ولكن من ناحية النفسية هناك عوامل صعبة ومعقدة تحول دون الوصول إلى مرحلة الاختيار السليم للبيانات المولدة لثقافة التغير، بل تتكرر هذه العوامل الصعبة والمعقدة في كثير من المواقف التي تتطلب التغير وفق المتغيرات المعاصرة، والعلة في ذلك عدم تجاوز بعض الموروثات التي تعمق جميع الحقائق والمفاهيم التي تهين عملية الاختيار المنظم للبيانات، وعندما تتجمع عوامل ترتبط بإجراءات التغير تبرز عوامل الهيئة النفسية وجهل العديد من بيانات مضمونات التغير أو صعوبة تحقيقها للقيم الموروثة، بصرف النظر عن كونها قيمة سلبية أو إيجابية، لأن في مفهوم التغير يصبح مستويات القيم نسبية يراها المحيط المستهلك وفق موروثاته الاجتماعية والعقائدية، كل هذا مدعاة لتجاهل عناصر وبيانات قد تكون مهمة في عملية التغير، وهناك من الأدلة ما يبين مدى التعقيدات والصعوبات التي تتضمنها عملية التغير المبني على تبني فكرة وفق ما يسمح بنموذج المصفاة المعدل، وهي طريقة من التفكير في عملية الاختيار وفق الأولويات التي يصعب تحديدها بموصوعية مطلقة إضافة إلى أن اختبار عناصر التغير وربطها بالبيانات والمعلومات التي تولد لأفكار تتفاوت للعديد من العوامل منها الخبرات المتوافرة ومتوسط الأعمار والجهود المبذولة من قبل الباحثين، لمحاولة فهم العمليات المعقدة التي تؤدي إلى

قبول التغير، وتشير الأدبيات بهذا الشأن إلى أن البيانات المولدة للفكرة المنتهية بالمعرفة في مفهوم المحيط المستهلك تدخل من خلال طريقة أو طرائق اتصال متعددة، وعندما يخبر بيانات حتمية بالتحديد يتم البدء في تفسير معاني ورموز تلك المعرفة وفق القواعد التي تم تعلمها وفق الرؤية العامة في المحيط المستهلك

وتعمل الاتجاهات والآراء المسبقة في المحيط المستهلك حول موضوع لتغير من خلال القيم المتمثلة في المبادئ الأساسية، لكونها مجموعة لاتجاهات والمعتقدات في النشاط الذي يتم اختباره في مجتمع المحيط المستهلك، ولا يجب أن يكون تنقي المعرفة المادية والمعنوية عملية عشوائية، بل عملية منظمة تتم وفق أسس يحكمها مبادئ وقوانين وقيم لها جوانب كمية وتطبيقية، وتتم عبر مراحل متتالية ترتبط بزمان ومكان محددين، فهي ناتج تفاعل الفرد مع البيئة والتغيرات المعاصرة وبالمظلومة العسكرية والقيمية والعقائدية والاجتماعية.

وفي الجانب الإجرائي للتغير، يتطلب الأمر التعامل مع عنصرين مهمين هما الدافعية للتغير وإدراك إيجابيات وسلبيات هذا التغير، وهنا يبرز دور كل فرد في مجتمع المحيط المستهلك وقدراته على استيعاب ما يتعرض له أثناء التغير، مادامت سمات لحياة المعاصرة التغير السريع والتقدم العلمي والتكنولوجي الهائل، فمن الطبيعي أن يفرض أسلوب معين من التعامل على هذه التغيرات لتحقيق طموح الفرد في إتقان المهام التي توكل إليه وإطلاعه على كل ما يستجد من مهارات يفرضها التقدم التكنولوجي، وطموح الفرد لا يتوقف عند مستوى معين، إنما يتجاوز ذلك باعتبار أن للطموح مراحل تتطلب التغير ومنها:

1 الفرد يسعى إلى تحقيق هدف معين ويطمح لإنجازه بإتقان وتحاوره لهدف آخر.

2 الطموح ينشأ عن الحاجة لدى الفرد تحدث له توتراً داخلياً لا يهدأ إلا بتحقيق تلك الحاجة، لذا فهو يسعى جاهداً لتحقيقها متجاوزاً العديد من العراقق والصعوبات.

3. في حالة وصف الطموح لدى الفرد نجده انتقائياً وتلقائياً في الوقت نفسه. بحيث يستجيب الفرد لبعض المواقف المتطلبة للتغير، وهنا تبرز الانتقائية وعندها يكون الموقف يتطلب إنجازات متعددة لتحقيق لهدف. في مفهوم علم النفس لكل فرد قوى داخلية تعمل كدوافع للتغير بل يبلغ بها السيطرة على التوجيه الذهني نحو التغير دون النظر إلى مبررات قيمية معينة، لأن تلك الدوافع مدعومة بمعززات بيولوجية وبيئية قد تكون محاملة بمصاهيم ومسلّمات اجتماعية كالقيم والعادات والتقاليد والعقيدة، وهي بذلك هي الدوافع تمثل سلوكاً حيويًا من خصائصه.

- بلوغ درجة إشباع الرغبة من التغير وتقليل حالة التوتر الداخلي للفرد.
 - سيطرة الفرد على توجيه إرادته نحو التغير وفق دوافعه.
 - الانتقال من سلوك تقليدي إلى سلوك آخر موصل إلى تحقيق لتغير.
 - يمتاز السلوك الذي ينشأ عن وجود الدوافع للتغير بأنه غرضي هادف، يسعى الفرد من خلاله إلى الرقي بأدائه وبدوره الاجتماعي.
- إن التغير كنمط من أنماط التفاعل الاجتماعي مطلب لمواكبة التغيرات المفروضة على أنماط النشاط الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتعليمية، ولم يكن وليد التفسيرات المعاصرة، بل نهج إسلامي ووليد الحضارات وصناعة إنسانية، فالحضارة الإسلامية أخذت من الحضارات السابقة حتى أضفت عليها منهجاً روحياً، بخصائصه الثقافية والحضارية، هالتغير مطلب وإن كان بتأثير خارجي مدام يُضفي على النشاط البشرية حيوية ترقى بكفاءة الفرد والمجتمع.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل العاشر

السلوك الانساني بين التوجيه والاعتداء

10



الفصل العاشر

السلوك الانساني بين التوجيه والاتجاه

أوجدت وسائل التواصل الاجتماعي و التحولات المطردة في المحيط المنتج بروز العديد من التوجيهات المعارضة والداعية الى رفض التعبير من منطلق ان العولمة احتراق ثقافي أريد منه سلخ مجتمع المحيط المستهلك من قيمه وعاداته وتقاليده وفرض ثقافة جديدة تتلاءم مع الثقافة العالمية بجميع أبعادها ويلعب البعد المعلوماتي المزيد للعولمة و المرسل عبر مواقع التواصل الاجتماعي دوراً فاعلاً في عملية التثقيف العولمي، كون امتلاك المعرفة يعني امتلاك الثروة والقوة. فهناك توجه دولي إلى وصع الثقافة الدولية في قالب يسيطر على هيمنة الاقتصاد ويدعم هذا التوجه الثورة المعلوماتية ووسائل نقلها الحديثة، فالهوية في مفهوم العالم الجديد أصبحت ماضياً، بل أصبحت الهوية في نظر مجتمع المحيط الإنتاجي مفردة تحدث الاتجاه الجديد نحو معارضة كل ما هو مطروح على الساحة الدولية لسيادة اقتصاد المعرفة، حتى وإن أشير في كثير من المواقف إلى تلميحات لاحترام الهوية، ولكن هبهات أن يتم ذلك في ظل تأسيس وتأطير العولمة الاقتصادية بالحراك المعرفي المؤثر في الحراك الاجتماعي.

إن من نتائج هذه الحرب الباردة بين مؤيدي ومعارض العولمة المعرفية بزوغ توجهات وآراء وأيديولوجيات أحدثت خللاً واضحاً في المنظومة الاجتماعية نتيجة التوجه لذي ولد توجهات متفاوتة نحو العالم الجديد، هدفها معارضة كل ما يُفرض في المجتمعات المستهلكة والمستهذفة بالعولمة لامتلاكها الثروة والطاقة.

يعتمد تشكيل السلوك الانساني على أربع ركائز أساسية هي العقيدة التي يستمد منها القيم والعلاقات الإنسانية وكل ما يتعلق باللجوء إلى المولى عز وجل من عبادات ومعاملات، والمجتمع الذي يؤثر السلوك بحكم هائل من العادات والتقاليد التي يُعد تجاوزها دون دليل مادي منطقي خطأ أحمر، و لتربية التي

وضعت تحت وطأة التقليد في المنهج والأداء نتيجة عدم مواكبتها للتغيرات المعاصرة، والإعلام الذي انقسم إلى إعلام عقلاني وإعلام لا عقلاني، وأصبحت المادة هي المسيرة للخطاب الإعلامي. وعندما تصود ركيزة من هذه الركائز وتستحوذ على أدوار الركائز الأخرى، يحدث التطرف، أما إذا تم لتوازن بين الركائز الأربع في تشكيل السلوك تحدث الوسطية التي هي مطلب إسلامي كونه دين الوسطية.

إلى جانب التطرف المشار إليه سلفاً هناك الانحراف الذي يُعد خروجاً عن المألوف، فإذا كان التطرف من أسباب عدم التوازن في تشكيل السلوك، فالانحراف أشد أثراً كونه تائراً في السلوك والمعتقد. ومن أسباب الانحراف وخاصة الانحراف الفكري الانفتاح اللامحدود على الثقافات الخارجية دون تحصين أو تقييم لتلك الثقافات الواردة، والبعد عن الحوار والحياد عن المرجعية الشرعية.

نما وترعرع الانحراف الفكري مع كل محاولة غير مدروسة أو محسوبة للانخراط في ثقافة العولمة كون الإعلام الراعي الرئيس لثقافة العولمة لم يتح الفرصة للتروي في تقبل الثقافة الأخرى. فتعامل البعض مع العاطفة وأثر الاندفاع لمحاربة الكثير من التيارات الفكرية المعادية للإسلام والتي يعتقد البعض أنها عملية مقصودة لطمس الموروث الإسلامي، فتارة يعززون ذلك للتيار العلماني، وتارة للتيار الليبرالي، وتارة أخرى يرون أنه شكل من أشكال الفكر الاستشراقي الذي بُلي به الإسلام والمسلمون.

ثمة توحشات أفرزها التغيير والتغير، أهمها الانحراف الفكري الذي أثر على التركيبة الاجتماعية ومفهوم الهوية ينتج عنها تصنيف أفراد المجتمع ونخبه وفق أيديولوجيات وهمية ودون النظر في إمكانيات الترابط أو التلاقي والتآفر مادام الأمر يتعلق بالعقائد والقيم والتراث. فالمعرفة هنا اكتسبت تلقائياً وعجرت عن التحليل والتقييم، ومع تراكمات الفكر العشوائي تعذر الارتقاء في وعي

الجيل ، فأصبح نتيجة لذلك ارتقاء نظرياً تلقائياً ، مما أدى إلى صعوبة ربط الواقع بالمستقبل من خلال الولاء والانتماء. فلا مجال لفهم الآخر أو استيعاب المعرفة الغنية بالأفكار والمفاهيم والحقائق الحضارية فتولد نتيجة ذلك مبدأ العلم بالفكر والسلوك والاقتناع به ، بل وتوجيه الإرادة لتنفيذ هذا المكر والسلوك فكان التفريط والإهمال في الالتزام وتجاوزه إلى الإفراط والمغالاة في الالتزام ، فتولد الانحراف في الفكر والسلوك وغاب التعامل الحكيم مع القضايا والأحداث التي تحقق الأمن والاستقرار للإنسان والمجتمع.

إن اختيار الأفكار المرتبطة بموضوع التغير تعتمد على مدى صلتها بأبعاد ومنطلقات التغيير، وهذا يتم من خلال توظيف السلوك المدخلي للمعرفة والرغبة في التغير. من الصعب هذا التوجه هو من يضع تباين عدد الأفكار التي يجب تبنيها صائفاً في قبول التحول إلى ثقافة لا يدرك أبعادها. فهم يرون أن الأفكار التي سبق لهم معرفتها ، والأفكار التي لا ترتبط بثقافتهم أفكار غير مهمة. وهذا يعني أن الفترة الزمنية المطلوبة في التغير مرتبطة بقياس الأهمية وارتباطها بالتوجه للمجموعة سواء أكانت نخبة أم فئة أم أيديولوجيا تمتلك مقومات المقاومة واستبعاد الأفكار التطويرية حتى لو كانت مطلوبة لنمو وتطور مجتمعاتهم وجعله مجتمعاً فاعلاً وقادراً على تحقيق توازن عادل بين التغير والهوية.

إن المجموعة التي تمارس نفوذاً بارزاً في مجتمع ما تُعد نخبة اجتماعية فهم قادة لرأي في هذا المجتمع الذي يمثلونه ويشكلون اتجاهاته وتوجهاته. وإن كانت النخب السياسية في العالم من يوجه المجتمع، إلا أن في مجتمع المحيط المستهلك تحكم النخب الاجتماعية والدينية قبضتها على اتجاهات وتوجهات مجتمعاتها ، وعلى آرائهم وأفكارهم يتم توجيه الرأي العام، وهم مصدر ثقة المجتمع وملاذه لتفسير ظواهر العولمة والتغيرات المعاصرة، إلا أن هذه الثقة أخذت تترعرع نتيجة التوجهات نحو التصنيف العقائدي والسياسي ، بحيث أصبح هناك

نخب ليبرالية، ونخب علمانية، ونخب إخوانية، ونخب سلفية، مما ولد الصراع الاجتماعي الذي نعاني منه دول المحيط المستهلك.

في سياق طرح النخب لموضوعات التغير واختلافهم في التوجهات ومستويات القبول والرفض بناء على تصنيف النخب والطعن في أهدافهم ونواياهم تشكلت أيديولوجيات تمثلت في تكتلات لنخب تتلاقى بالأهداف والتوجهات وأيديولوجيات لها فكر معارض لكل من يسعى للتغير، وإن كان هذا السعي مقروناً بالمحافظة على الهوية؛ لأن تلك الأيديولوجيات تغلب سوء الظن في نوايا نخب التغير.

لقد بلغ الأمر في مجموعات التوجه المعارض حد العنف في القول والعمل. بل تم تشكيل فرق مسلحة تمارس الإرهاب، والتطويع، مما أحدث قلقاً اجتماعياً وخلالاً أمنياً عانت منه شعوب العالم قاطبة، حتى أصبح الإرهاب والعنف لا دين له ولا وطن. وأجّج هذا التوجه التواصل الاجتماعي عبر الوسائل الإلكترونية التي عمل من خلالها موجهو العنف إلى تجنيد الأتباع عن طريق تفسيرات وتأويلات تروج الإرهاب باسم الجهاد، وتسعى إلى أن تكون هي القوة الأصلية المسيطرة والمعدة لأفراد أقوياء دون الرضوخ للنظم الاجتماعية التي صاغ الإسلام بنود تشكيلها ومنهجيتها وسلوكها. فأهدافها لها محوران أساسيان، أولهما: الفكر الظاهر الذي يمثل الدافع عن العقيدة والهوية، وثانيهما: الفكر المستتر وهذا يخضع إلى الكثير من التأويلات ولكن لا يجب أن نتجاهله، فقد يكون هو الموجه الرئيس لبعض الأيديولوجيات الفاعلة في مجتمعات الوسط المستهلك. التي لا توضح نواياها، أهو سعي للتغير ضمن النظام، أم تغير النظام؟ هذا ما ولد الحركات الشعبية في بعض الدول، وأثار خلافاً واسع النطاق حول التوجهين، أهو تغير نظام أم تغير ضمن النظام؟ فأصبحت القوى المحركة للتوجهين قوى فتوية أحدثت عائقاً زمنياً ومكانياً لعملية التغير، بل أحدثت صراعات اجتماعية فتوية.

المصل العاشر، السلوك الانساني بين التوجيه والاتجاه

يشير عالم الاجتماع واريندورف إلى أن تقسيم الأدوار بين مجموعات النخب أو الأيدولوجيات له سيطرة موجبة وأخرى سالبة، وهنا تقع الصراعات الاجتماعية التي تتضمن الخطوات التالية:

أصحاب السيطرة الموجبة والسالبة لهما مصالح كامنة متعكسة، وهم بذلك لا ينتمون إلى أحداث منظمة ومصدر مصالحهم الكامنة عدم وضوح التعارض في وجهات النظر، بل هي توقعات مقترنة بأحداث معينة ومقرونة بأدوار السيطرة الموجبة، أما التوجه للتغير فيكون مقروناً بأدوار السيطرة السالبة.

- أصحاب الأدوار الموجبة والسالبة يشكلون مجموعات ذات مصالح ظاهرة، ما لم تعترضهم ظروف متغيرة بشكل تجريبي، فهي كيانات منظمة ومصالحهم الظاهرة تكون برامج وتوجهات موضوعية.

- يرى كذلك داريندورف أن مجموعة النفوذ التي تتكون بهذه الطريقة هي في حالة صراع دائم من أجل حفظ أو تغيير الوضع الراهن، هذا يقرر شكل الصراع وشدة الظروف المتغيرة

- الصراع بين مجموعة النفوذ يؤدي إلى تغيير في تركيب علاقاتها الاجتماعية، خلال التغيرات في علاقات السيطرة، وعمق وسرعة هذا التطور يعتمد على الظروف المتغيرة (التغير التركيبي).

ومهما كان الخلاف ومهما كانت النوايا إلا أن الوسطية هي الحل السليم لتوافق الآراء والتوجهات، والعودة إلى العقيدة الإسلامية بكل ما تحمله من مقومات لاتفاق والتوافق فيما فيه خير الفرد والمجتمع وفي هذا الصدد، يخلص خالد المريني (2010م) في بحثه حول "مفهوم التعددية الفكرية" إلى أن "المظهر العام في لدولة نكون السيادة للشرعية فلا يجوز إظهار مخالفتها، ولا الاستعلان بشعار بحالف أصولها، ولا يسوغ في الدولة المسلمة إنشاء الأحزاب القائمة على مبدأ يصادم الشرعية، ويستطرد إلى أن هذا لا يمنع التعامل الرشيد مع المحالين

في شيء من قضايا الفكر، المنتحلين لبعض الآراء المخالفة لما استقر في مذاهب أهل العلم.

إذاً الخلاف يواجه بالفكر الذي يحدث التوافق الاجتماعي لدى أفراد المجتمع الواحد، بما يعنيه من علاقة بين التنمية الاجتماعية والتغير الاجتماعي وفق الشريعة الإسلامية، حتى وإن قصد بالتغير الاجتماعي التحول في البناء الاجتماعي مع العناية بالقيم وقواعد الضبط الاجتماعي.

قد تكون متطلبات التغير ضرورية نتيجة عوامل فيزيقية تتمثل في التبدلات الجيولوجية والجغرافية أو كوارث طبيعية وتلوث البيئة وهنا يصبح التغير من الضروريات. وقد تكون شبه ضرورية كتطور أنظمة النكيف مع البيئة والواقع الاجتماعي في مجتمعات المحيط المستهلك. وقد تكون من متطلبات رفع المستويات الاجتماعية والاقتصادية وهنا تصبح التوجهات سليمة والأهداف واضحة مادامت في إطارها الإسلامي.

إن أي مجتمع يتعرض للتغير الثقافي يواجه العديد من الاتجاهات التي ترى وينسب متفاوتة أهمية النظر في القيم والتقاليد والأنماط السلوكية، بينما هناك اتجاهات أخرى ترى أهمية إحداث صيغة ثقافية جديدة ملائمة توافق بين الثقافة التقليدية والثقافة الواردة، وهذا ما يسمى بالتثاقف، وما يعوق هذا التوجه طبيعة الثقافة الآخذة في الاتجاه التصاعدي، فهي حركة غير محدودة بزمان أو مكان. وهناك يحدث التضارب بين نهج التغيير وتحليل الثقافة، فالنهج الذي لا يدرك الثقافة من جميع أبعادها قد يصطدم بمتغيرات الوفاق الثقافي الاجتماعي ويقصد بها محاولة التثاقف من ثقافة موروثة وثقافة متجددة وما ينتج عنها من استعارات وتمنن وانتشار وتحوير وتجاهل لبعض بنودها، مما يؤثر على التغير الاجتماعي. حيث إن التغيرات الثقافية أوسع من التغير الاجتماعي.

وربما أنه من المفيد الإشارة إلى أن قضية التثاقف كانت وما زالت محل جدل شديد بين المعنيين بالشأن الثقافي وبالحراك المعرفي، بل من المستحيل

الفصل العاشر: السلوك الانساني بين التوجه والاتجاه

الوقوف على إجماع حول ماهية وإبعاد النمج الثقافي . فالحديث عن دور ثقافة في قبول أو رفض التغيير لا يتم من خلال الطرح الأكاديمي فحسب ، بل هو أمر يتعلق بقناعات الأفراد والجماعة وفق توجهات متضاربة ومصالح معارضة ، وإذا كانت القنوات تلعب الدور الأكبر في تحديد الاتجاهات المجتمعية نحو التغيير، فإن ذلك يؤيد الثقافة التي تبتناها مجتمع المحيط المنتج ومفادها بذل المريد من الجهد في سبيل طمأننة المجتمعات التي تعاني من العوائق الواقعية أحياناً والمصطنعة أحياناً أخرى ومنها العوائق البيئية والثقافية والنفسية ، ومحاولة نزع الريبة تجاه موجة التغيير بتحسين الظروف التي تؤدي الى رفع مستوى البعد الثقافي حتى يلتقي ولو بشكل تقريبي بمستوى ثقافة مجتمع المحيط المنتج الذي أسهم بشكل فاعل في النقلة النوعية من خلال اقتصاديات المعرفة .

إن الثقافة بمعناها الواسع ومكوناتها المتمثلة في مجموعة الأنشطة الفيزيائية والاجتماعية والعقائدية تحدد مدى إمكانية إحداث قناعات منطقية ولكن بتأثير نسبي مرتبط بعوامل وراثية وبيولوجية تمارس الاعتراض اللاإرادي وهي التي تضع في الغالب العوائق أمام العلاقة بين الثقافة والتفكير الإيجابي الذي يعتمد على سياق ثقافي معين ، ويمكن إسقاط هذه العلاقة على ما أشار إليه محمد طه (2006م ، 155) إنه " يرجع الاهتمام بدراسة تأثير العوامل الثقافية في الذكاء إلى البدايات الأولى لعلم الأنثروبولوجيا ، حيث اتاحت هذه الحركة الفرصة للعديد من الباحثين ، بل ولرجال السياسة لكي يقترحوا أكثر من المجتمعات غير الغربية ويتعرفوا عليها . مثل هذه النظرة التاريخية لحركة الثقافية تؤكد أن الثقافة بطراً عليها العديد من التغيرات التي لم تكن بمنأى من المراجعة والنقد خاصة وأن هذه الثقافات في مجتمع ما ولدت مفهوم تصنيف أفراد المجتمع الى فئات وفق مستويين أعلى وأدنى . وهذا لغياب لضبط المفاهيم وسيادة ثقافة الإقصاء ومحدودية التشجيع المعرفي والبعد الإحرائي

لتحقيق الحد الأدنى من التوافق الثقافي بين مجتمع المحيط المنتج ومجتمع المحيط المستهلك .

لقد اتسمت ثقافة الدول النامية سمات وخصوصيات يصعب على الباحث تحليلها ورسم أبعادها لبعدها عن منطقية السياق وفلسفة البعد الحضاري والعروض الذي يعنري تراكيبيها ومع ذلك نعت أصحاب تلك الثقافة بالصفوة الذين يوجهون المجتمع ويحددون اتجاهاته في زمن أدخلت فيه التقنية ومجتمع المعرفة ، و لاقتصاد الممرية ، والمجتمع الرقمي ومزحت التكنولوجيا بالخبرات الإنسانية وبمتطلبات العصر، مما ألقى الجدل حول أهمية العلاقة لطرديية الإيجابية بين التكنولوجيا ومجتمع المعرفة من جهة وأهمية التغير واجب الأخذ بمفهوم الثقافة بحكم مقتضيات الدلالات التي تشير إلى شروع بعض المجتمعات في إعادة تشكيل موروثها الثقافي وتوفير المناخ الملائم لمنافسة مجتمع المعرفة مع الحذر في إطلاق التغير بل تغليب حسن النية في التعامل مع محصلة المنافسة والقدرة على التحكم في البناء الممرية للمجتمع والتميز بين حيزاتها واستخدامها كضرورة لإعادة تنظيم المجتمع والاقتصاد وترسيخ مبدأ لولاء والانتماء.

تفتحت أعين الجيل الحديث على مبادئ وقيم مادية أبعدتهم عن القناعات بالموروث الثقافي والقيمي ، وأصبحت علاقاتهم الإنسانية مبنية على توجهات إعلامية وإلكترونية ، فأضحت التحية والتهنئة والتواصل الاجتماعي آلي المصدر والمنطق ف أصبح الاتحاه والتوافق أبعد ما يكون ضمن العلاقات الإنسانية

ظهرت العلاقات الإنسانية بين الشعوب في القرن الخامس عشر قبل الميلاد كمفهوم ود من رحم الحاجة ومر بالعديد من مراحل الدعم والتطوير حتى أصبح له نظام وقواعد ومفهوم موضوعي ، فأصبح مطالبا بعد أن تشيبت مفاهيمه وتطبيقاته بإضافات أخلاقية أوجبته نظم التعامل بين الأفراد واحترام بعضهم البعض ، حتى بلغت مرحلة العلم الذي له قواعد وأسس تعنى بشرح جواب من

السلوك الإنساني . واتسع نطاقه حتى أصبح مجالا واسعا لتبادل وجهات النظر ونشر الفكر والمعرفة : مما أدى إلى قيام علماء الاجتماع والسلوكيين بتطوير نظريات لاتصال والتأثير الاجتماعي والمواقف والاتجاهات: فأصبح من مقومات الحراك المعرفي والتغير السلوكي .

شمل مفهوم العلاقات الإنسانية عوامل ضابطة لعمليات الاتصال والتواصل تمثلت في المهارات والمواقف والمعرفة والثقافة والنظم الاجتماعية . فأعطت بعدا إنسانيا تجاوز وجهات النظر إلى بلورة الفكر وتحليله ومن ثم إعادة صياغته بأسلوب إنساني يتوافق مع المواقف والثقافات والقيم الاجتماعية

لاتصال كبعد إنساني عبارة عن فكرة في طبيعة العلاقات الإنسانية طورت لتصف وتفسر وتنقل مفردات ذات علاقة مباشرة باهتمامات الأفراد بفكرة عملية فحص ظواهر إنسانية تلخص وتبسط على شكل رسائل معرفية توظف في الظاهرة والمناشط الاجتماعية وتؤدي إلى الحراك الاجتماعي والتعامل مع البيئة التي يعيش فيها الإنسان ويمثلها التفاعل المستمر والعلاقات التي تفرضها ثقافة المجتمع ويؤدي إلى التغير النوعي لأشكال المعرفة وتوليد معرفة أخرى تشمل القيم والمعتقدات والثقافة بعامة .

إن اعتبار العلاقات الإنسانية هي معاملة فكرة مشتركة وصياغتها بأسلوب تصالي يقودنا إلى أهمية معاملة البيانات التي نستقبلها ونحويناها أو تفسيرها لتكون مادة معرفية يمكن استخدامها أو استهلاكها وهذه العملية عملية نشطة حيوية تتضمن اختيار البيانات وتفسيرها وحفظها لتكون مبدأ وغاية فاليات في زمن المعرفة متواخرة ومتواترة وتلقيها أصبح من السهولة بمكان والمشكلة تكمن في قنرات أفراد المجتمع على تصفية هذه البيانات واختيار ما يقع في نطاق اهتماماتهم واحتياجاتهم ، وفرز البيانات من الصعوبة بمكان لتداخلها وارتباط بعضها ببعض موضوعيا ووظيفيا . وقد تم اختيار بعض البيانات وعد مرحلة تفسيرها نجد أننا قد تجاهلنا بيانات أخرى مرتبطة ببيانات ارتباطا

موضوعيا ووظيفيا وهنا تكمن المهارة في تبني البيانات المهمة والبيانات التابعة والمساعدة لترسيخ مبدأ الولاء في حياتنا ، وعادة التفاوت في الشعور بالولاء تكمن في عدم تساوي الحكم المعرفي من قبل المصدر مع الحكم المعرفي لدى المستقبل بمعنى آخر أن مصدر تنمية ثقافة الولاء والانتماء لدى أفراد المجتمع لا تقى لترسيخ هذا المبدأ لعدم توافقها من حيث الكم مع ما يحتاجه الفرد من هذه المعرفة لرفع معدل ولائه وانتمائه ، وهذه الفجوة تحدث التفاوت في ثقافة الولاء والانتماء لدى أفراد مجتمع ما .

يتلقى أفراد المجتمع البيانات من مصادرها وفق احتياجاتهم لها فقد تكون حاجة حسية مادية توجه السلوك وعدم إشباع تلك الحاجة تريد من جهود أفراد المجتمع في البحث عنها واستقبالها ويختبر مدى توافقها مع اتجاهاته وعقيدته وقيمه وقدراته وأسلوب علاقاته الاجتماعية وهناك أساليب روحانية ونفسية واجتماعية تسهم في ترسيخ مبدأ الولاء والانتماء عندما تتوافق مع حاجاته تصبح ثقافة يتعامل بها ظلها أفراد المجتمع ولكن بكفاءات متفاوتة لتفاوت الرغبات والحاجات والتفاوت في درجة الذكاء والكفاءة والفرص .

هناك أسباب قوية للاعتقاد بأن حاجة المجتمعات تتعلق بالكم المعرفي وإدارة المعرفة ، فالمجتمعات تتغير بتغير الظروف والمراحل التي تمر بها وتصبح هذه التغيرات عادة طريقا جديدا لتفسير طبيعة العلاقات الاجتماعية والانتماء العرقي أو الطائفي أو الوطني أو القبلي ، فالبيانات المعالجة حتى تصبح معرفة لها أهمية في البيئة التي تنشأ من النشاط الذي يؤديه البشر وينتج هذا النشاط عن طريق التفاعل الاجتماعي في محيط موحد يضم أفراد المجتمع ، إذا فالنشاط المدني على ثقافة معينة يسهم في إحداث تغير اجتماعي والثقافة المعنية بها هي الأفكار والمعتقدات والمياسة والدين وأساليب الحياة والعلاقة هنا مع التغير علاقة طردية ، فكلما سكنت الثقافة في مستوى الريادة زاد رتم التغير ، ويبقى تفعيل العقل البشري لتقبل هذا التغير نحو الولاء والانتماء .

في ظل الحراك المعرفي يتبادر إلى الذهن منطلقات هذا الحراك ودور العلاقات الإنسانية في تسريع حركة هذا الحراك الذي أوجد مفهوم مجتمع المعرفة Knowledge Society الذي قدمه عالم الاجتماع الأمريكي دانييل بيل Daniel Bell ومصطلح عمال المعرفة Knowledge Worker الذي أوجده بيرتر وروكر Peter Drucker عام 1993م وقد عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي مجتمع المعرفة بأنه مجتمع يعمل على إنتاج وتوظيف ونشر المعرفة بدرجة عالية من الكفاءة الأدائية أدت إلى تعزيز التنمية البشرية كونهما عملية منهجية منظمة للاستخدام الخلاق عندما تمر بمراحل نموها المتمثل في التشيئة ، والتخريج والترابط.

إن المتأمل لصياغة المعرفة ووظائفها يدرك أنها تكون معرفة إجرائية ويمثل لها بمعرفة الكيف وهذه رسالة تطبيقية أو معرفة إدراكية ويمثل لها بماداء وهي رسالة تعليمية توجيهية ، أو معرفة سببية وتمثل لها لماداء وهذه رسالة تحمير مفهوم الحاجة لتوظيف المعرفة أو معرفة غرضية ويمثل لها بمعرفة ماداء وهذه رسالة تجسد الآليات التي توظف بها المعرفة. وجميع تلك الصفات للمعرفة تأتي على شكل سياق عمليات وعلاقات تم مزجها وتوليفها وتحسين معلوماتها

المعرفة خاصة التخصصية منها تعتمد على التفكير الذي يتطلب مهارة الاستقصاء ليتمكن الفرد من إنتاج هذه المعرفة ويؤيد هذا التوجه التفكير المهني المؤدي إلى مواجهة المشكلات وإيجاد الحلول وتوليد الإبداع ونشر المعرفة والمهارة ، وهنا يبرز دور التقنيات الحديثة في مجال استقبال وتحليل وتخزين ونقل المعلومات ، هذه المعالجة أسهمت في تطوير أداء الأفراد ورفع كفاءاتهم المهنية وبذلك أصبح الفرص متاحة على المستوى الاجتماعي بعد أن قلصت تقنيات الاتصال المساحات الفكرية والمعرفية بين الأفراد ، مما أدى إلى صياغتها أي المعرفة بالصيغة الاجتماعية. وقد أدى نشر المعرفة - الذي وصفته الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات بأنه نقل المعرفة من صناعاتها إلى مستخدميها عندما

تتضافر طبيعة المعلومات وتركيباتها مع وسائط تغطيتها ونقلها وتليبيتها لحاجة الفرد و المجتمع. وأهدافها وأسلوب توجيه المحتوى المعرفي بصفته المعلنة والصمنية التي تظهر من خلال تحديد خصائص المعرفة وتكرارها وتميرها كظاهرة للمضمون المعرفي، والحقائق المتصلة به وتحديد نقاط الاتصال التي تسهم في نشرها .

المستوى الوصفي للمضمون المعرفي يقتصر على رصد المفاهيم الصريحة والضمنية، أما المستوى التحليلي للمضمون المعرفي فيمتد إلى وصف المفاهيم وربطها بالبيانات المعرفية التي تعكس الهدف المعرفي المراد الوصول إليه والتنبؤ بالاستجابات المتوقعة لنشر المعرفة وترجمة المعلومات إلى معرفة.

لنكون أكثر واقعية في تعامل المجتمع مع التقنية في نشر المعرفة لابد أن ندرك أن المعرفة غير المعلومات في نقلها إلى قواعد بيانات وأنظمة المعلومات ، فالمعرفة لا يمكن نقلها إلى تلك القواعد ، كما أن التقنية لا يمكن اختيار المعلومات الملائمة وتقديمها للشخص الملائم في الوقت الملائم. لأن المعرفة موجودة في الأفراد وإنتاجها ونشرها عمل مشترك بينهم ، وحتى في الجانب الإنساني لا يمكن أن يستوعب الفرد الكم الهائل من المعلومات المشحونة للمعرفة ولا حتى التعامل معها ؛ لذا يتمين عليه أن يختار ما يريده وفق احتياجاته وقدراته وتوجهاته وهو كمستقبل للرسالة المعرفية مسئول عن اختياره وفقاً لقدراته الإدراكية وهنا تصبح المعرفة انتقائية ؛ لأن مجموعة المعارف تمثل تراكم خبرات وقاعدة مرجعية تصبح ذات معنى وفائدة عندما تنكف مع القدرات الذاتية وتولد الاهتمام بكتافة.

و لأفراد يتحمسون إلى الحصول على الكم المعرفي دون النظر إلى مدى الحاجة والقدرات ظناً منهم أنهم يتحولون بذلك من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي في مفهوم الولاء حين أن المطلوب التحول إلى التفكير الصحيح الذي يعنى بالمعرفة الحقيقية التي نمتلكها وتضعنا في المكان المناسب من المنظومة

الاجتماعية وتسهم في خططنا الإستراتيجية التي تحدد مدى الولاء والانتماء وفق المنتج المعرفي والبعد المعرفي.

وتشير الأدبيات إلى أن الأفراد أربعة أنماط:

1- المعتمد على الخبرات الملموسة الذي يدرك من خلالها المعاني والمفاهيم والحقائق للولاء والانتماء والممارسة الفعلية لهما.

2- المعتمد على التصوير المجرد للولاء والانتماء وهذا أسلوب عقلائي يتلقى المفاهيم والحقائق والمعاني عن طريق قدراته العقلية وهو بذلك لا يحتاج إلى حد كبير للتوضيح المادي.

3- المعتمد على تجريب ممارسة الولاء والانتماء لذا يتسم بسرعة الفهم والتنفيذ لهما.

4- المعتمد على التأمل والخيال في فهم ما له صلة بالولاء والانتماء من مفاهيم وحقائق علمية

وفي جميع الحالات يمكننا تحديد مجموعة من المهارات الفرعية بطريقة توصلنا إلى أنماط السلوك والمهارات في الشعور بالولاء والانتماء كقيمة اجتماعية حسب ترتيبها في الأهمية ، لأن الغرض من المهارات الحسية والمهارات الحركية هو كشف المهارات الأساسية والمهارات الثانوية ويمكن الكشف عن المهارات الثانوية بتوجيه السؤال التالي: ما المهارات التي نصف ثقافة الولاء والانتماء ؟ ومع صك مهارة تتكرر العملية حتى نصل إلى أنماط الولاء المطلوب ويمكن توضيح هذه الخطوات في بيان تخطيطي يوضح هرمية المهارات .

فواصل في التغيير

يمر التغيير بالعديد من الفواصل التي تُعد من مقومات القدرة على التكيف مع متطلبات التغيير، قد يحرص الفرد على البدء في التكيف مع المتغيرات دون أن يضع لنفسه خطة عمل تمهد له السير قدماً في رحلة التغيير دون عثرات أو

منفصات الخطة المقصودة هنا لها بنود تُعد مؤشرات أولية لنجاح رحلة التغير، تستمد تلك البنود بناءها الفكري من ثقافة وفكر وسلوك الفرد وقباعاته، هذه المعادلة إذا ما اتقن الفرد توظيفها سهل عليه التكيف ومواجهة العوائق التي يواجهها في مسيرة التغير.

وفلسفة التغير مستمدة من التراث الإنساني المتمثل في تراث الذات وتراث الآخر، والتقييم السليم للقدرة على التغير هو الفصل الفلسفي للتغير، وفلسفة التحيلية هي في الواقع نقد الذات وليست نقل الانغلاق على الذات، لذا تعني فلسفة التغير التغلب تدريجياً على الإرث التاريخي للمفهوم المتمحور حول الذات ومحدودية إمكانات الفرد، لذا كانت فلسفة التغير خطة عمل تبدأ بالفعل، والتفكير في كل شيء نفكر فيه. ويمكن أن تكون جدل الكلمة والفعل وهذا يُمكن الفرد من الوصول بقدراته إلى أقصى وعي بإمكاناته نحو التغير، فالفرد المثقف الذي يدرك إمكاناته ويخطط لراحل التغير فرد مُنتج يعني أهمية التغير والسعي له.

إن ما يحيط بالفرد في المحيط المستهلك من أشياء وموجودات ومصادر تعزيز التغير تحدد مشروع تحقيق الذات، بمعنى آخر الأفراد يحققون ذاتهم عن طريق قدراتهم في اختيار ما يخفف توترهم تجاه طموحهم، فالأفراد يبحثون عن ذاتهم من خلال قدراتهم في اختيار مقومات تحقيق الذات وإن كانت مشروطة بقدرات معينة؛ ومعاناة بسياج القيم والتقاليد والعادات، هم موضوع تحقيق لذات ليس فعلاً تلقائياً، بل فعل انتقائي من خلال خبرة الماضي وخبرة متوقعة مستقبلية يتم تخيلها عن طريق الاستدلال والاستنباط وإطلاقها من خلال خواصل في التغير محدودة المعالم، منها:

الرؤية،

تعتمد خطة التغير الفردي على رؤيته التي وضعها لنفسه، والرؤية هي الطموح والتوجهات والحلم الذي يرجوه الفرد، لذا فهي نظرة إلى المستقبل من

حلال متطلبات الواقع ، وهنا تكون الرؤية ملهمة وتوضح إلى أين يذهب الفرد في خطته نحو التغير وتبرز العوامل الباعثة على التحدي والصمود أثناء التغير فإذا كانت دول المحيط المستهلك في مشروعاتها نحو التغير هو اكتشاف ورعاية المميزين والموهوبين، فإن الفرد نفسه يحتاج إلى أن يكون لديه رؤية ذاتية يستطيع من خلالها أن يكون ذلك الفرد المتميز الذي تتوفر لديه الكفاءة الذاتية لتغير عندما تتوفر بعض المقومات، ومنها:

0 توفر هدف واضح يسعى الفرد إلى تحقيقه، ويطمح في إنجازه بل تجاوزه إلى ما هو أبعد، ويمكن أن يتحقق ذلك عندما يكون الهدف حيويًا وواضحًا.

0 توفر طاقة لدى الفرد تثير النشاط نحو التغير الذي يسمى إليه، حيث لدى كل فرد طاقة كامنة تجعله يقوم بنشاط محقق للتغير مستمداً طاقته من طموحه نحو التغير.

0 طموح الفرد نحو التغير انتقائي وتلقائي في نفس الوقت، بحيث يستجيب لبعض المواقف المثيرة للتغير وهنا تبرز الانتقائية، وعندما يتطلب الموقف إنجازات متعددة لتحقيق التغير، فالموقف بالنسبة للطموح تلقائي.

0 الحاجات الإنسانية التي تعد القوى الداخلية المادية والنفسية والاجتماعية التي تضغط على الفرد لإشباعها وتحقيق التغير من خلال الماديات والمعنويات، وهنا نشير إلى الحاجات الإنسانية التي ذكرها "ماسلو" والمتمثلة في الحاجات الفسيولوجية، والأمن، والعلاقات الإنسانية، ولتقدير والاحترام، وإثبات الذات.

0 هناك حاجات ظاهرة أكثر ضغطاً على الفرد تجاه التغير، ومنها الحاجات إلى الإنجاز، والانتماء، والاستقلالية، والقوة والسلطة.

تتعدد المهارات والكفاءات الذاتية التي ينبغي أن يمتلكها الساعي إلى التغير منها الأبعاد النفسية والاجتماعية للتغير والقدرة على بناء العلاقات المادية

والمعنوية. ووضع اعتبارات سيكولوجية الجماهير والضغط الاجتماعي،
والنغيرات المعرفية في سياق التغير المرغوب.

التفكير الإيجابي

عندما نستقبل فكرة التغير فتحن في الواقع نتبع لهذه الفكرة مساحة في
تفكيرنا، وبحيوطها بكم هائل من مفردات معتقداتنا واراتنا ومعدلات تقييمنا
وفلسفتها، ونتعامل مع تلك المفردات وفق مخزوننا الفكري، فإذا سلمنا بقدرتنا
على التعامل مع فكرة التغير وفق مخزوننا الفكري وهو الإرث الفكري الذي
اكتسبناه من خلال التعليم والخبرة الذاتية قد ترفض التغير أو على أقل تقدير
نتردد في اتخاذ قرار التغير، لذا يجب أن نتجاوز في تفكيرنا بالتغير مخزوننا
الفكري ونتحول من التفكير السلبي إلى التفكير الإيجابي الذي يقوم على
الحقيقة لا على الوهم، وينبع من الوعي بحقيقة أو واقع الموقف.

يتطلب التفكير الإيجابي في التغير العمل على تنمية المخزون الفكري
بالمفاهيم والحقائق والخبرات التي تهت الفرد للإبداع والابتكار والانتقل في
تفكيره إلى التغير من خلال تراكم الأفكار التي تمزج بمهارة التعامل مع
عناصر التغير لتحقيق العلاقة بين العناصر والمستويات المختلفة للتغير وقامة
علاقات سببية بينها، وربط الخصائص المعرفية بغير المعرفية وتوظيف التفكير
لتطوير أفكار جديدة ترتبط بالإدراك وبمتطلبات التغير، فتوافق السلوك مع
الاتجاهات يولد بناءً فكرياً يدعم السعي إلى التغير. يتأثر الإدراك بدرجة
الإحساس والانتباه لمبررات التغير والمخزون الفكري لدى المتلقي قد يعزز هذا
التأثير وتلك قدرات ذهنية مرتبطة بقدرات الفرد في الحصول على وسائل ذات
معنى في مشروعه نحو التغير، وهذا يولد أنماطاً جديدة من التفكير الذي سوف
يعود إلى سمكيات جديدة والوصول إلى مستوى من القدرات الذهنية وصور تعزز
التغير المرغوب إذا ما سلمنا بهذه الحقيقة، فإننا نغلب الجانب النفسي ودوره في
التوجه نحو التغير، فهناك من يرى أن تخفيف الضغط النفسي عامل مهم في

القدرة الذهنية. والتخلص من الضغط النفسي في بيئة مليئة بالتضاؤل بمستقبل أفضل (تغير) تعد حالة ذهنية متبدلة مُفعمة بالسعادة وبذل الجهد والتفكير الإيجابي، وعندما يمارس الفرد عملية التغير من خلال موقع ممتع ومُفعم بالتأثيرات الخارجية سوف يكون بحالة ذهنية يشوبها القلق المعوق للقرار ويمكن القول إن الفرد يتأثر في سعيه إلى التغير عاملاً رئيسياً يحدد اتجاهه، إما أن يكون متمحوراً حول ذاته، فهو في الغالب منعزل ولا يتق بالعديد من المتغيرات ولا يعبر التفاعل الاجتماعي أي اهتمام، بمعنى ألا يصبح في حالة من الانكشاف حول الذات وعدم الرغبة نحو التغير والنوع الآخر يكون توجههم نحو العالم الخارجي ولديهم جزء معقول من الموضوعية في السلوك، فهم اجتماعيون بطبعهم ولديهم ثقة بأنفسهم ويتصلون بذاتهم وبالأخرين، وبمتطلبات احتياجاتهم بالتفكير والإحساس والحدس، وتلك من مقومات نجاح مشروع التغير، حيث تتاح للفرد الساعي إلى التغير فرصة التفكير العقلاني والرغبة في البحث والاستكشاف ومن خلالهم يمكن تحقيق النمط الاستباقي للتغير.

الذكاء من أهم عوامل التمكين الإيجابي في التغير فهو يحقق للفرد احتياجاته الخاصة ويمكنه من قدراته على التعامل مع المتغيرات ومن مقومات التفاعل مع المتغيرات، الخبرة التي توصل الفرد إلى محددات التغير، ومفهوم الفلسفي للذكاء يشير إلى أنه نشاط عقلي يسهم في التأمل والانفعال والنشاط العقلي يوجه الإرادة والرغبة. ويؤكد العلماء أن الذكاء الاجتماعي هو الطريق للنجاح وبقدر درجة الذكاء يحقق النجاح في السعي نحو التغير، ويربط لذكاء بالقدرة على التعلم، حيث إن هناك علاقة ضرورية بين درجة الذكاء والقدرة على إدراك لحقائق والمفاهيم والمهارات وتطبيقها بنسبة عالية من الأداء. وفي السعي نحو التغير نجد أن الذكاء مرتبط بالقرارات العقلية مثل الاستدلال والتذكر والإدراك وغيرها من القدرات مثل قدرات التفكير الإنتاجي وقدرات التفكير

التقويمي، ويمكن في هذا الصدد، العودة إلى العمليات الخمس عند "جيلمورد"، كما أوردها "خليل معوض" في كتابه القدرات العقلية، وهي:

○ قدرة التفكير الإدراكي.

○ قدرة التفكير التقاربي.

○ قدرة التفكير التباعدي.

○ قدرة التفكير التقويمي.

○ قدرة التذكر.

وجميعها مرتبطة باتجاهات الفرد وقدراته واستعداداته وموهبته الذاتية، وتتنامى هذه العوامل إلى أعلى درجة من الكفاءة عندما يتاح للفرد قدر من الحرية في اختيار الأسلوب المناسب والوقت المناسب للتغير.

الحوار وتوجيه السلوك

إن اشتراك الفرد في حوار مع جماعة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تملك آراء متفاوتة حول التغيير والتغير يتطلب قدرة على التكيف نفسياً واجتماعياً، بمعنى آخر، يتطلب من الفرد المحاور التكيف مع الوظيفة الأساسية للحوار أكثر مما يتطلب المشاركة في إعداد موضوع الحوار، وهذا يسهم في اندماج المحاور مع الآخرين من خلال طرح العملي للمفاهيم والحقائق والمعارف المؤدية إلى التغير، وهنا يحدث التوافق بين السلوك مع الاتجاهات وإحداث الاتجاه الإيجابي نحو التغير.

مما سبق يتضح أن المحاور يكتسب خبراته وثقافته من عدة مصادر، ويظل الإعداد المهني مصدراً أساسياً لتلك الخبرات والمهارات، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا: هل كل ما نتلقاه من بيانات ومعلومات تصدر عن الأفراد أو الجماعات يرقى إلى مستوى الحقيقة التي تجسد مفهوم التغير؟ وهل تلك المفاهيم تُعد مفاهيم منطقية يمكن أن يبنى عليها قرارات التغير؟ في الحقيقة أن المعلومات التي نتلقاها

بشكل عشوائي في مجالسنا العامة أو أماكن العمل أو النوادي هي معلومات متفاوتة من حيث المضمون والمصدقية والمنطق، ويبقى دور المحاور في انتقاء ما يراه مناسباً ويتوافق مع فكرته واهتمامه بموضوع التغير، وبذلك يكون تأثير المعلومات الناتجة عن الحوار العشوائي نسبياً يزداد ويقل وفقاً لعدة عوامل، منها حصة المعلومة وأهميتها من موضوع التغير، والحوار بحد ذاته عنصر مهم في استبطان الأداء والاتجاهات والسلوك ودرجة تأثيرها في تغيير الاتجاهات والسلوك نحو التغير، وأدوات الإقناع تكمن فيما تتضمنه موضوعات الحوار من أدلة وبراهين وما تشيره من مشاعر، وعندما تكون المعلومة المتداولة تفتقر إلى المصدقية وتحتمل أكثر من وجه يُثار الجدل، وأخذ كثير من المواقف واكتساب المؤيدين، فالتناس في حواراتهم أنواع، منهم من يعتمد على تحليل جميع ما يتلقاه من معلومات خلال الحوار ويحاول إيجاد الإجابات والتعليقات والبراهين المقنعة، أو رفض المعلومة، والفرد بهذا الإجراء يبني قراراته حول التغير على أسس علمية ومنطقات منطقية أحياناً وهذا ما نسميه التأثير الانفعالي.

والمنطق ينص على أنه بدون التحليل المسبق للمفاهيم والمتغيرات المكونة للفكرة موضوع الحوار لن تكون الفكرة منطقية، فالتحليل السليم يعطي صورة واضحة عن ماهية الفكرة وتحقيق فرض تطويرها وإعادة صياغتها بشكل إيجابي، ويتيح هذا الإجراء الجدية في تحديد التوقعات وفرض مبادئنا نحو التغير، وبذلك يمكن تعزيز الدافعية ككون متطلبات الدافعية تتمثل في الانتباه عن طريق الإثارة والتناسب المرتبط بالاحتياجات والثقة المرتبطة بالمشاعر والرضا كمتطلب للجودة.

في مجال الإقناع بفكر التغير هناك مهارات تدعم الجانب اللفظي ومنها التعبيرات والتدرج في العملية الحوارية التي يُرجى منها إكساب قناعات غير مدركة لدى مقاوم التغير، ومن الصعوبات التي قد يواجهها المحاور العقلية المغلقة. حيث يتشيث البعض برأيهم ولا يرون سبباً وجيهاً للتغير. والمحاور الجيد

هو من يسمع الآخر وقتاً ليدرك أهمية التغير وخلالها يقتهر الفرصة المتاحة لجذب المحاور نحو موضوع التغير وهذه خاصية لا يمكن أن توجد في شخصية بنفس القدر والأهمية، حيث الاختلاف في الخبرة والطبع والثقافة والرغبة، لد على المحاور أن يقدم موضوع الحوار مدعوماً بالبراهين والأسباب المنطقية والتفكير

ظاهرة الانتشار

تعد ظاهرة الانتشار من الظواهر التي أعتبرت أهمية خاصة في مجال علم الاجتماع المعرفي. وإذا ما سلمنا بأن التغير يحدث من الخارج والتغير أمر داخلي، فإن الانتشار هنا يكون ظاهراً وفي تسلسل وظيفي مُحاط بمتغيرات مادية ومعنوية مستعدّة طاقتها من خلال التواصل مع الذات، حيث إن المعرفة المراد ترسيخها في الأذهان لتعزيز التوجه إلى التغير تتطلب إدراك مضمونات التغير وهذا يولد الحماس والطلاقة لدى الفرد خاصة عندما يكرر هذه المهارة وتصبح مهارة ممارسة تتجاوز الرهبة من التغير.

عندما تكون مضمونات التغير مقنعة بالقدر الذي تتفق هذه المعلومات مع إرادة الفرد وتوجهاته وأنفعالاته وهذه معايير تسهل عملية تعزيز التوجه إلى التغير وتمكنه من صياغة الإجراءات المنظمة والمتسلسلة نحو التغير. كما تمكنه من القدرة على التحليل والمرض والاستيعاب، ومقومات هذه المهارة فهم الفية من التغير ومن ثم استظهار إجراءات تنفيذه.

من مقومات التواصل مع الذات لبلوغ درجة الاقتناع بالتغير إدراك عناصر التحفيز نحو التغير المتمثلة في انطلاقة الصكر به والقدرة على صياغة المفاهيم وسهولة التكيف مع الموقف وتحمل المسؤولية والقدرة على نقد الذات وتكتسب هذه العناصر عن طريق تجارب التغير وإمكانيات تقويمها وتحليل نتائجها، فالمطلوب من الباحث عند التغير ومواجهة التغير الخارجي أن يتعرف على ذاته وميوله واتجاهاته مع محاولة صقلها والارتقاء بها. أما غياب الثقة والبحث فيما يعزز هذا الغياب، فهو من معوقات إدراك أهمية التغير، والباحث إلى اختلاف

الخلاف وتحقيق غرض ذاتي أو رغبة في التظاهر بقيم لا يعي معناها، وفي المقابل فإن التوصل مع الذات في اكتساب الثقة وتجاوز الريبة في التوجه نحو التغير يتمثل في الاهتمام بالآخرين ونتائج نشاطهم الفكري والعملي بحيث يكون واثقاً من قدراته ومعتزماً لقدرات الآخرين ومحاولة البحث في كفاءة قدراته من خلال قدراتهم. وهنا يتمكن الفرد من السيطرة على الانفعال ووضع معيار عالية التعامل مع الآخرين في مشروعه نحو التغير مستمداً ذلك من التفكير العلمي المتسم بالواقعية والبعد عن الخيال.

ظلت المبادئ النفسية المتعلقة بالنمو والتطور وتحقيق الذات قائمة مر السنين باعتبارها عوامل مؤثرة وصحيحة ومسارية المفعول ومهززة للدور المعرفي، حيث يتوقف التغير على ملاءمتها وحسن توظيفها، بل هناك عوامل نفسية أخرى مفادها أن ما يلزم الفرد معرفته حول التغير أكثر بكثير مما تتضمنه المبادئ النفسية المتعلقة بالاتصال بالذات، ولقد كان السبيل إلى الوصول إلى تحقيق مفهوم تحليل للاتصال بالذات لتعريف التوجه نحو التغير معالجة المعلومات والأبحاث حول عملية إدراك المعرفة والمهارة التي تسهم في صياغة إجراءات التغير، وفي مضاهيم النظرية الحديثة في إجراءات التغير تشير إلى أن هناك مجموعة من العمليات التي تؤدي إلى صياغة إجراءات التغير مثل الأنماط المعرفية وغيرها من المهارات المؤدية إلى التغير تتعلق بخصائص مهنية معينة تطبق بنجاح تام بدعم من التوافق الفكري والنفسي.

الانطباق الذاتي نحو التغير

تشكل السمات الشخصية للفرد وفق عوامل اجتماعية ونفسية وعضوية، وللحضارة والثقافة والقيم الاجتماعية دور في تكوين الانطباعات الشخصية، وقد تؤدي هذه العوامل إلى بعض الاضطرابات النفسية نتيجة عدم الاستقرار النفسي في خضم مظاهر التغير ومتطلبات التغير، نتيجة نوع الاستجابة العصبية للمتغيرات الاجتماعية، مما ينتج عنه العديد من الاضطرابات

العصبية التي قد تؤدي إلى الرفض والإنكار والريبة في كل ما هو جديد، والصفات المميزة لمثل هذه الاضطرابات، هي:

- يخضع الفرد لظاهرة التراجع بين الشك واليقين.
 - يتقبل ذاته والآخرين كما هم.
 - يركز اهتمامه على المشاكل أكثر من تركيزه على تطوير ذاته.
 - يسمى بقدرات محدودة أن يكون مبدعاً وخلاقاً.
 - يقاوم النمو الحضاري المعتمد على الحضارة الخارجية.
 - يؤكد أن سعادة الإنسان مرتبطة بواقعه فقط.
 - يملك قدرة محدودة لتقدير تجارب الآخرين.
 - يبني علاقاته مع القلة ويتعاشى الجمع.
 - يعتقد أن نظريته إلى عبارة وفق إمكانياته الخاصة نظرة موضوعية.
- من يتصف بهذه الصفات يشكل عائقاً ذا شأن في التوجه إلى التغير لكون استعداداته محصورة في مبادئ تحقيق ذاته. وما عدا ذلك فهو قلق تجاهه، والقلق شعور غامض ينتاب الفرد نتيجة عوامل نفسية اجتماعية، وتولد عن القلق بعض الأمراض النفسية مثل التوهم والخوف، مما يؤدي إلى عدم التركيز وتجنب بعض المواقف، وهذا يؤدي إلى عزوف الفرد عن التغير، والخوف سمة فطرية تتفاوت بين الأشخاص وتؤثر على الذات العقلية مثل أسلوب التفكير وأسلوب الحوار والاستجابة للمتغيرات، كما تؤثر على الذات الانفعالية المتمثلة في المشاعر والأحاسيس والرضا والغضب الذي يظهر في المواقف، والذات الاجتماعية مثل إدراك تأثير المجتمع والانتماء للمجتمع والالتزام بالعادات والتقاليد.
- في أسلوب الإقناع، بل التغير يُصدم أحياناً بضعف الحجّة العقلانية عند مُصدم بالعواطف والمشاعر. وفي هذا السياق لا بد من البحث في المسار

العام الذي يحقق أكبر البواعث التي تقف خلف فرضي التغير والمسار العام هو مزيج من الفكر والممارسة التي تجعل المستحيل ممكناً.

علو الهمم

تبدأ التغيرات الإيجابية في أي مجتمع بفكرة يبلغها ذوو الهمم العالية ، وأصحاب الهمم هم من يضعون الأفكار التحررية من القيود الطيبة التي لا تعكس أي برهان على حقيقتها ، وبذلك نجدهم قريبين من أهدافهم التي يتصرفون على أساسها . والهمة العالية تسهم في رؤية الأمور من خلال مراحل تطويرية يتصدى لها أصحاب الهمم العالية الذين يحدثون التغير في البداية في أحاسيسهم وسلوكهم ويضعف أمامها أصحاب الهمم الضعيفة فابعين تحت وطئة الظن والتسويق .

ولفكرة التي يؤمن بها أصحاب الهمم العالية هي مظهر تفكيرهم وتركيزهم ، وبذلك يعمل العقل على الالتفاف حول هذه الفكرة ولا يفسح لأي عامل آخر لتشويش أو تقليل أو الخوف من هذه الفكرة . يقول "ماردل" كل رجل عظيم أصبح عظيماً ، وكل رجل ناجح أصبح ناجحاً ، لأنه وضع جميع قدراته لتحقيق هدف إيجابي محدد " إذا الحقيقة التي يجب أن يبحث عنها الساعي إلى بلوغ الهمة تكمن في التساؤل ماذا نريد؟ ولماذا نريد؟ ومتى نريد ما نريد؟ وكيف نحصل على ما نريد؟.

في سبيلنا إلى بلوغ الهمة العالية لإحداث التغير في سلوكنا وأسلوبنا الإنتاجي وتعاملنا مع المتغيرات حولنا لابد من إدراك المعايير المرتبطة بالتغير، ومنها إدراك لأفكار الرئيسة لمشروع التغير ، واستخدام الندرج الموضوعي والمنطقي المتزامن مع التغيرات المعاصرة . وأصحاب الهمم العالية لديهم القدرات الكامنة التي من خلالها يستخدمون الفكر الواقعي في استعراض المعلومات ولأفكار بتدرج وتنظيم وتماسك بدءاً من الأفكار التمهيدية إلى تكامل المعلومات التي تعد من معززات الخطوة المعرفية التي تعزز بدورها مراحل التغير .

يعتمد أصحاب الهمم العالية في اكتساب المعارف والمهارات والاتجاهات في المقام الأول على العقل . حيث تمتزج القابلية والواقعية والتجرد ومهارات لتفكير ، ثم على دور البيئة في تطبيق المفاهيم وتحقيق الاستجابة الاجرائية للتغير ، ولعمري ان الخطوة المعرفية دور في استخدام أصحاب الهمم العالية للمعرفة بشكلها الشاس . قد يكون المعزز مطلوباً كمنشط للهمة . كما هو الحال عند تصميم على لتغير ، إلا أن إسهام صاحب الهمة نفسه في صياغة المعززات وتحكمه في الاختيار والانتقاء والتسلسل لمضمونات مشروع التغير يدعم القدرة على تجاوز الصعوبات والمخاوف والتحذيرات . وهذا الاجراء ضمان لتكامل الفكرة واحداث التغير وفاعلية أثره .

يدرك أصحاب الهمم العالية القيم التي تحدد أوجه النشاط البشري . وتعمل على تكييف الفرد من خلال الدافعية المعززة للهمة التي تتجاوز الفرد من خلال العوائق النفسية والعضوية والاجتماعية ، فالهمة العالية حقيقة مهنية من منظور نظرية التعلم الاجتماعي ومدعاه إلى الوصول إلى قرارات صائبة من خلال القنوات الشخصية ، ومادام علم النفس مرتبطاً بالفرد والجماعة وبالظروف المحيطة بهم ؛ فإن موضوع الهمة يتم تناوله من خلال بنائه الموضوعي ، لتعزيز أسس مشروع التغير لأن الهمة قدرة ذاتية ودعم اساسي لمستوى الفاعلية والإنتاج . فالنظرية لتفاعلية هي السمة المميزة للهمم ، كون الهمة ترجمة لنشاط وتطلعات الأفراد ، فالبشر يتصرفون حيال المتغيرات على أساس ما تعنيه تلك المتغيرات بالنسبة لهم ، وهذا هو نتائج التفاعل الاجتماعي فيما يتعلق بالرغبة والإصرار والقصد والآفاق المعرفية المراد بلوغها .

قد تكون الهمم ثقافة عامة للمجتمع يتطابقون من خلالها إلى التحرر من المخاوف لمسيطرة والمقصودة أحيانا من مغبة التغير وأصحاب الهمم لمواجهة ذلك يضعون لأنفسهم خطة لتقييم مشروعاتهم التطويرية المؤدية الى التغير ينهج أسلوب الاستدلال الذي يدرس القواعد والحقائق ليصلوا من خلالها إلى الدلالات المؤدية

إلى تحليل ظاهرة التغيير بل يتهجون كذلك أسلوب استقراء الواقع على المستوى لدوني لاستخلاص حقائق متعلقة بفكرة التغيير التي تمثل سلسلة من الأفكار والحقائق من مبدأ الحكمة ضالة المسلم ، حيث إن إصانة الحق بالعلم والعمل من سمات أصحاب الهمم العالية حين يتجلى ضبط النفس وتوجيهها وإعمال العقل في إصدار القرار والموضوعية في صياغته ، ويؤكد أصحاب الهمم العالية وبسط التمييز لأية مشروع تطويري يسعى من خلاله إلى التغيير بالأهداف وتقدير ما تكون الأهداف واضحة وآليات تنفيذها مهيأة ، يصبح التغيير ذا مردود عالي الجودة ومطابق لمتطلبات التغيير.

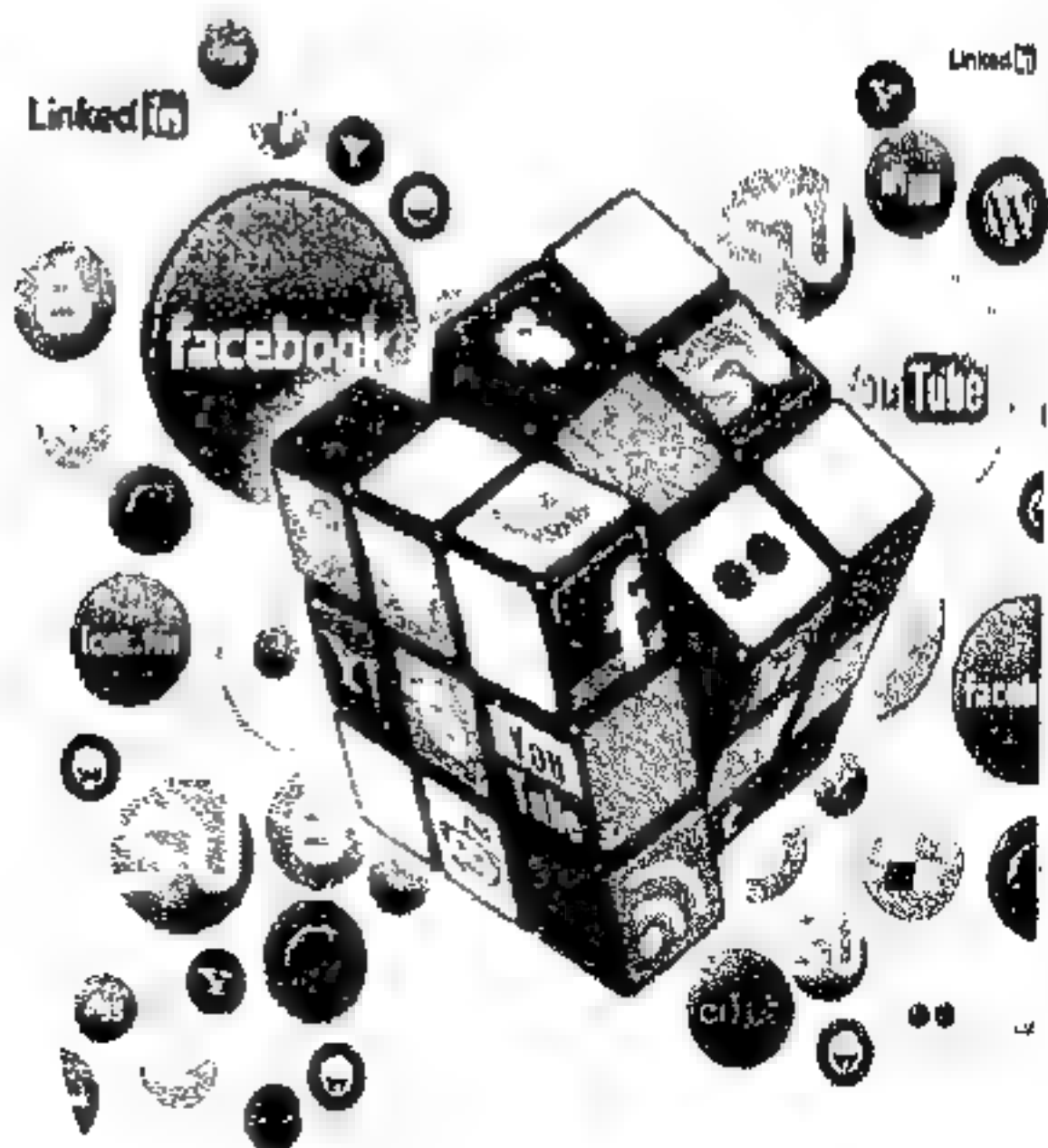
قد يواجه أصحاب الهمم الضعيفة بعض العوائق التي تحد من توجههم نحو التغيير ، وقد تكون هذه المعوقات ظاهرة أو خفية ، لأنها تمثل جوانب عضوية فردية تعوق بلوغ مستوى تحقيق التغيير أو نفسية حين يؤثر طبيعة وحجم الأفكار على مستوى الفهم والإدراك والعمليات الوجدانية . وغياب الكفايات المطلوبة للهمة العالية مثل معرفة مضمونات الهدف وارتباطها بالنشاط التطويري والتفكير الإبداعي وكيفية التخطيط لمشروع التغيير ومتطلباته من المعرفة والمهارات والاتجاهات والبيئة الملهمة وأسسها المعرفية.

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الحادي عشر

مناعة المعرفة وتوجيه السلوك

11



الفصل الحادي عشر

صناعة المعرفة وتوجيه السلوك

نحن نعلم أن اقتصاديات العالم تعتمد على المعرفة ، فهي اقتصاديات معرفية في المقام الأول ، ولكن نجهل أو نتجاهل دور مصادر المعرفة التي أدت إلى هذا الاعتماد وفلسفتها وكيف تُدار وممارسة الحياة بكل أبعادها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والفكرية وغيرها تحتاج إلى مجموعة من المعرفة التي تكون هالة من الأفكار التي تصوغ قراراتنا.

لمعرفة موجودة في الأفراد وينتقل بالتواصل الاجتماعي والتواصل المتزايد للمعرفة يكون نتاج العمل المشترك ، والمعرفة المجردة تتمثل في الاستشرارات والممارسة الميدانية وفق استراتيجيات تتبنى التحول إلى الأعمال القائمة على المعرفة ، مما جعل المعرفة ومنتجات المعرفة والبعد المعرفي في مقدمة استراتيجيات الإنتاج ، لمعرفة الضمنية غير قابلة للترميز والقياس وغير رسمية ، لأنها حوارية تفاعلية ، فنحن جميعاً نستقبل فكرة معينة أياً كان مصدرها ، فنحن نتيح لهذه لفكرة وفلسفتها وفق مخزون الفكرة قد نقبل بالفكرة وقد نرفضها وقد نُفرض علينا ، أي كانت الحالة التي تسكن فيها الفكرة أذهاننا يجب أن نتجاوز في تفكيرنا مخزوننا الفكري ونتحول من التفكير السلبي تجاه المتغيرات إلى التفكير الإيجابي ، بل إلى التفكير الصحيح الذي يقوم على الحقيقة لا على الوهم ، حتى نستطيع استيعاب حجم وأهداف المتغيرات بصرف النظر عن سلبياتها أو إيجابيتها ، يسبغ العودة إلى مخزوننا الفكري وإعادة تشكيكه وتزويده بمفاهيم والحقائق والخبرات التي تمكنتنا من الإبداع ومواكبة التغيرات بعيداً عن الانفعالات والعواطف ومن مقومات هذا التوجه.

- الذكاء ومقومات وأساليب تعزيزه.

- الإدراك ومقومات وأساليب تعزيزه.

- إدراك مفهوم الاتصال بالعالم المتغير.
 - توظيف المناهج والقيم الاجتماعية لتبني التغير.
 - معرفة الطرق البنائية للحراك الاقتصادي الدولي.
 - تكوين الأفكار والاستدلال بأسلوب معرفي.
 - توضيح العلاقة بين العناصر والمستويات المختلفة لعملية التفكير بالحراك المعرفي وإقامة العلاقات السببية.
 - ربط الخصائص الثقافية والاجتماعية بالخصائص المعرفية.
- إن نخراط أفراد المجتمع النامي في محيط المجتمع المنتج يحتاج توظيف عمليات التوافق في القدرات والأفكار وهذا مطلب أساسي من أجل التكيف نفسياً واجتماعياً مع المتغيرات المعاصرة.
- من لحوار بعد ذاته عنصر مهم في التأثير على المعارضين للتغير سواء كان التأثير للاستقرار أو التأثير على الاتجاهات والسلوك، ولالإقناع دور فعال في التأثير. فقد يؤدي إلى تغيير الرأي أو تغيير الاتجاه أو تغيير السلوك، وأدوات الإقناع تكمن فيما تتضمنه حركة التغير من إيجابيات مدعومة بالأدلة والبراهين وما تثيره من مشاعر، وعندما تكون المعلومة المنقولة عن التغير تفتقر إلى المصدقية وتحتل أكثر من وجه، في هذه الحالة يثير الإقناع للتغير الجدل وأخذ الكثير من مواقف واكتساب المؤيدين للرفض، فالأفراد في حواراتهم أنواع، فمنهم من يعتمد على تحليل جميع ما يتلقاه من معلومات للبحث عن إيجابيات تحمى تعليقات وبراهين مقنعة لقبول أو رفض التغير. بهذا الإجراء يشكل قناعاته على أسس برها علمية ومنطقية، وهو بذلك يكون فكرة عبارة عن أحادية أو ثنائية التغير أو متعددة المتغيرات مدعومة بالاستدلالات.
- هناك أسلوب آخر يتعامل معه رافض التغير وهو التفكير المجازي كونه بنية ذهنية يتم من خلالها إدراك مراحل موجة العولمة مروراً بالهدف الاقتصادي

والمعرفة، فالتفكير المجازي تفكير استنتاجي يؤدي إلى الحصول على تمسيرات توصح أبعاد التغير، ومنطلقات التفكير المجازي في هذه الحالة التشبيه والتمثيل، بحيث يتم مقارنة شيء بشيء آخر، وهنا تصبح المقارنة غير مُنصفة كون التغير يعي الانتقال من حالة راهنة إلى حالة أخرى أفضل منها وهنا يُمكن أن تؤكد فعالية العلم الحديثة المتعلقة بالتصميم المنظم والمقصود للحررة أو الحبررات التي تساعد الفرد على تحقيق التغير المرغوب مدعوماً بالتوجه السليم والقيم الصالحة، وهنا يمكن القول إن التغير مهارة معرفية.

وفي ظن مفهوم التغير والتغير وعولة النظام الاقتصادي تبرز أهمية مفهوم التفكير الإستراتيجي الذي يساعد على تحديد أبعاد عملية التغير وتحقيق نواتجها في صورة مخرجات تعلم عقلية وحركية ووجدانية، وتعميماً للمفهوم الإستراتيجي، فإن العناصر المستهدفة في التفكير هي: تحديد الاحتياجات، وتحليل الأهداف، وتحليل خصائص المجتمع وصياغة الأهداف الإجرائية، هذه العناصر ينطلق منها مجموعات صغيرة ذات علاقة ارتباطية ووظيفية مع بعضها منها: قاعدة المعرفة التي هي عبارة عن مجموعة المفاهيم المختارة التي تعد مدخل للنظم في عملية التغير ونظرية فلسفتها ومنهجها. وهي وثيقة الصلة بقاعدة المعرفة التي تعد جزءاً من مجموعة المنظورات التنظيمية التي لها أهمية في توجيه التفكير الإستراتيجي نحو إجراءات التغير. ويمكن تحديد الإجراءات في أربعة مظاهر هي:

- الأنظمة تأخذ الشكل الهرمي والتسلسل الهرمي لمستويات الأنظمة داخل المجتمع، وإجراءات التغير تدخل ضمن هذا التسلسل.
- مستوى الثقافة الشعبية، حيث تعد أحد المنطلقات الأساسية في إجراءات التغير.

- الموارد والفرص والترتيبات والمواقف التي تلعب دوراً مهماً في التغير

طبيعة الأنظمة المفتوحة والشاملة والديناميكية في عصر الانفتاح

المعرفي

يرودنا منهج النظم بإستراتيجيات وأدوات التفكير الإجرائي الذي لا يعمل أهمية النظريات الاجتماعية ، واقتصاديات المعرفة ، ويمكن أن تخلص من تحليل تلك المظهر على النحو التالي :

-خصائص التسلسل الهرمي للأنظمة ذات العلاقة الوظيفية وعلاقة وتفاعل النظام مع البيئة التي يطبق فيها.

-محدودية النظم في مجتمع المحيط المستهلك.

- لتفاعل الداخلي بين مكونات النظام الاجتماعي

-الخصائص والسمات الناجمة عن تكامل النظام الاجتماعي .

-التغيرات المادية والمعنوية للنظام الاجتماعي عبر الزمن .

ولا تفضل النظم الاجتماعية في الدول النامية أهمية تحديد الاحتياجات المعرفية والاقتصادية ، حيث تتحكم درجة الثقافة العامة بالقدرة على التمييز بين معطيات التغيير وتحديد حجم الاحتياجات للتغير. ويشمل ذلك تسخير لألات والأدوات والمواد والأجهزة والنظم والأفكار ونحوها. وما دامت سرعة التطور والتقدم التقني والتغيرات الحضارية تؤثر على الأفراد سلباً أو إيجاباً ، فإن التفكير الاستراتيجي يركز على المعارف والمهارات لمواكبة هذه المتغيرات ليصبح أفراد المجتمع أكثر كفاءة وملاءمة للعصر الذي يعيشون فيه ، ويبقى على المفكر الإستراتيجي تصنيف الاحتياجات وتحديد حجمها لتوزيع الأولويات ، وذلك على شكل منظومات إستراتيجية تشكل البناء العام لإستراتيجية التغير.

مبررات أخرى لا تقل أهمية يجب أن يأخذها المفكر الإستراتيجي في الحسبان . وهي أن الثورة التقنية وما نتج عنها من تحولات اقتصادية واسعة المدى ، كان من أهم انعكاساتها سرعة تغيير مواصفات مخرجات النشاط البشرية لتتوافق مع متطلبات الاقتصاد الوطني ؛ لأن النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة هما قضية كافة المجتمعات . وبصفة خاصة المجتمعات النامية. وقد خلصت العديد من

الأبحاث إلى أنه كلما استمرت عملية التغيير تم التمكن من الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ، لكونهما متغيرين باستمرار

محددات التفكير الإستراتيجي للتغير

1 -تحديد المسؤولية المستقبلية ، وذلك عن طريق رسم رؤية مستقبلية للنشاط المراد في المجتمع بحيث يمكن من معرفة الغايات بعيدة المدى ، وما الرؤية إلا عبارة عن تلمس لعناصر ومظاهر المستقبل لمجتمع ما ، مبنية على عوامل اجتماعية وسياسية واقتصادية ، تتخذ من النمو البشري والاقتصادي والحراك الاجتماعي منطلقات علمية لتحديد لرؤية. وقد تستمد الرؤية منطلقاتها من مبررات تاريخية أو عقائدية مرت بها المحتملات . وتعتمد الرؤية على قدرة الفكر الإستراتيجي والإداري والمالي على تجسيد روابط النمو ، ووضعها في سياقها الاجتماعي والمالي والنفسي.

2 -تحليل الوظائف ومهامها والوظيفة عبارة عن مجموعة من الواجبات أو مستويات أو المسؤوليات أو المهمات التي يمارسها أفراد المجتمع وبذلك يتمكن الفكر الإستراتيجي من وضع خطة التغير وفقاً لهذا التحليل. وتحلل الوظائف إلى المهمات المكونة لها وفق علاقة الجزء بالكل كون المهمة جزءاً من الوظيفة ، ومنها يتكون البناء الهرمي لملاقات الجزء بالكل بين مكونات وظيفية ، مما يتيح للمفكر الإستراتيجي موازنة ما هو قائم بمتطلبات التغير.

ويمكن تحليل الوظيفة بتحديد الواجبات الكبرى أولاً وبعد ذلك تجزئ الواجبات إلى مهام أصغر. ولأن مستوى الواجب المتوسط ليس مهماً في الغالب فقد يكون البدء بمستوى المهمة الأكثر فعالية. وتتكون أجزاء تحصيل لوظيفة من الخطوات الكبرى التالية .

- تحديد المهام المكونة للوظيفة.
 - ترتيب المهام وفق العلاقات بينها.
 - صفها في قائمة حسب ترتيبها.
 - مقارنة القائمة مع مصادر معرفية أخرى.
 - مقارنتها بأراء المعارضين و المؤيدين لإجراءات التغيير.
- إن تأثير مواقع التواصل الاجتماعي يشمل السلوك الإنتاجي والسلوك الاستهلاكي ، كون العلاقة بينها علاقة طردية ، وهنا تتمثل كفاءة التفكير في تشكيل سلوك القابل للتغير وفق معطيات العصر التي فرضت وجودها من خلال رفع كفاءة الإنتاج وزيادة مساحة الاستهلاك .

اعداد الموارد البشرية للتغير

تعد التنمية البشرية من أساسيات التطور الذي تتطلبه التغيرات الحادثة في المجتمعات البشرية. وتنمية الموارد البشرية منطلق أساسي للعديد من النشاط التطورية في التعليم والصحة والاقتصاد والأمن. حيث تعد الثقافة العنصر الأساسي في تنمية المجتمعات ومنعطف نموها وتطورها ومواكبتها للمستغيرات المعاصرة. ومفردات تنمية الموارد البشرية وأمنها وإن تعددت وتشعبت إلا أنها تنطلق من القدرة على صقل مهارات المعرفة البشرية عن طريق تكوين وتعزيز أنظمة الخبرة المرتبطة بأنظمة الذكاء التي تهيئ القدرة لتوظيف المهارات والمعرفة لحل المشكلات والتعامل مع المواقف الحياتية والقدرة على الإسهام في تطور ورقي المجتمع وفي مجال الاعلامي فإن الجهود المنظمة والمخطط لها وفق سياق تنمية الموارد البشرية تسهم في الرقي بأداء الأفراد وتنمية مهارات القادة في مواقعهم الإدارية أو الميدانية.

والتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي لا بد أن يوازيه قدرات واستعدادات شخصية لمن يرغب أعداد الرسالة وهذه القدرات والاستعدادات لا بد أن تتفق مع

قيم المجتمع التي تقيس منها الفرص والقدرات والاستعدادات حيث لم تعد أمور ثابتة في ظل عصر المعلومات والاتصالات والمخترعات فمصطلح القيم أصبحت متغير بعد أن كانت من الثوابت فسلوك اليوم قد لا يكون كافياً في المستقبل، المنظور فالقيم بحاجة إلى إعادة وتأهيل وهذا لم يعد مطلباً هامشياً بل تعدى ذلك إلى أن أصبح مطلباً اجتماعياً يدعمه أصحاب الخبرة في عصرنا لحاضر لا تنحصر في عدد السنين التي أمضاها الفرد مهما كانت طبيعة عمله ومدة بقائه فيه بل فيما يمتلكه من مقومات الرضا بتلك القيم التي تبلغ درجة القبول وتبرهن على أحقية الفرد في البقاء كعنصر فاعل في المجتمع ، ومادام من متطلبات السلوك السوي تبني الأفكار والأماليب والاتجاهات الحديثة والمتغيرة فمن أولويات هذا التبنّي وجود أفراد يؤمنون أولاً بأهمية هذا التبنّي ويمتلكون القدرة على التعامل مع الأفكار والأماليب والاتجاهات الحديثة ووسائل نقلها لرفع قدرتهم المهنية ومن ثم ضبط سلوكهم.

الثقافة الاعلامية والمعرفة

تشير الأدبيات إلى أننا نعيش اليوم إعلاماً من خصائصه أنه: إعلام لا يعتمد في رسالته على التوازن بين المسئولية الاجتماعية ومتطلبات الإشارة والحيوية و لجاذبية في تصميم الرسالة الإعلامية وإخراجها وتنوع مصادرها.

هناك إعلام رسمي تعد رسالته وفق معايير مقننة ولكنه يتسم بقدر كبير من الجمود والنمطية في اختيار الأحداث والموضوعات وأماليب معالجتها وطرق تقديمها لمتلقي وفي المقابل هناك إعلام تجاري يتميز طرحه بقدر كبير من الإشارة والحيوية والجاذبية ، ولكنه قليلاً ما يتمتع بالإحساس بالمسئولية الاجتماعية ومعالجة قضايا الجريمة والانحراف ، بل قد يظهرها كثقافة بقصد أو بغير قصد . هذه النماذج من صور الإعلام الجديد جعلت الخطاب الإعلامي مشرّحاً في الأوساط الاجتماعية والثقافية وحتى الإعلامية حيث اتسم هذا لخطاب الإعلامي بالسّمات التالية:

❖ محبطات إعلامية يصعب فرزها وتصنيف أهدافها فهي ليست مقصودة بما تحمله الكلمة من معنى. وفي الوقت نفسه ليست تلقائية بل انتقائية.

❖ غياب التخطيط السليم للأسلوب الأمثل الذي يمكن الأجهزة الإعلامية الإعلامية من تسيير العمل من خلاله وفق خطط وبرامج نستشرف المستقبل واحتمالاته وتوظف إمكانياته المادية والبشرية لمطالباته.

❖ اردواجية الدور الإعلامي حيث يرى أن الثورة الجارفة لوسائل الاتصال وسرعة تبادل المعلومات أحدثت التداخلات الفكرية وعلى وسائل الإعلام من الجانب الآخر السعي إلى تحقيق الأمن الفكري للمجتمع من خلال الخطاب الإعلامي

❖ غياب التوازن الموضوعي والقيمي في الرسالة الإعلامية .

❖ التسارع إلى بث الجهل بقصد أو بغير قصد خاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي .

❖ التركيز على البرامج الحوارية التي تيسر سبل الانحراف الفكري.

❖ التوجه الإعلامي المكثف من قبل الإعلام الخارجي لزعزعة الثقة بالمخزون الفكري السليم لدى الشباب.

❖ الطرح العشوائي وغير الموثق ومن جهات لا مسئولة عبر الانترنت

❖ تجسيد ثقافة العنف وتبريرها بمبررات غير منطقية ، أو إخفاء حقيقتها

يقول فيراط، 2006م تعتبر عملية إحفاء الحقيقة الدرجة العليا من جريمة ومن الإرهاب وأن ترزير الواقع وتشويهه والتلاعب بعقول الجماهير لإرضاء حفنة صغيرة جداً من تجار الأسلحة والحروب يفوق في خطورته أكبر الأعمال الإجرامية والإرهابية فالضمير المهني الإعلامي مطالب باستعمال المهنية والحرفية والأخلاق و الالتزام بهدف التفاهم والتواصل والحب والوئام بين الأحناس والأعراف والشعوب والديانات وحتى يصبح الإعلام مصدر لنشر القيم الإنسانية

و لمحبة والتفاهم والرفاهية والرخاء في جميع أنحاء العالم ، وليس لاستعمال نار الفتنة والحروب والجرائم والحقد والكراهية والبغضاء والعنصرية (قيراط 2006م).^(٥)

فهل يكون الإعلام نشاط يسعى إلى تحليل ونقل الحقائق والبيانات والمعلومات التي تهم الفرد والمجتمع، وتعزز أمنه واستقراره 5.

إن الانفتاح الإعلامي الذي تشهده المعمورة أدى إلى ظهور ثقافة إعلامية لم تعهده البشرية. هذه الثقافة تحمل من السلبيات أكثر مما تحمل من الإيجابيات. والبحث التلفزيوني المتواصل أدى إلى الزج بكل ما هو غث أو سمين لتغطية مدة البحث دون النظر إلى الآثار السلبية لذلك. فكما أن الرغبة في زيادة الدخل بأي وسيلة تطرح من خلال البرامج التلفزيونية أتاحت الفرصة للطرح الرخيص، أم في لجانب لسياسي والعقائدي فحدث ولا حرج وتشهد ذلك في اللقاءات والحوارات لتلفزيونية ذلك النمط الإعلامي الذي لم تألفه المجتمعات العربية، والمتمثل في البرامج الحوارية المباشرة التي أخذت القنوات الفضائية تتسابق في بثها للمشاهد العربي.

وأياً كان موضوع البرنامج الحواري فهو لا يبدو كونه طرحاً لوجهات النظر المتباينة التي تحكمها بعض الخلفيات الاجتماعية أو السياسية أو العقائدية لضيف أو ضيوف الحوار، ولم يكن في وقت من الأوقات غالباً طرحاً علمياً واقعياً وتقويمياً منطقياً وعلاجياً إجرائياً لقضية أو ظاهرة سياسية أو اقتصادية، أو اجتماعية يرقى بالفكر البشري ويشري المخزون الفكري لدى المشاهد. ويحكم هذه التوجهات في الغالب طبيعة الأنماط السلوكية للمعاور من جانب ومدير الحوار من جانب آخر، فمنهم الواقعي، ومنهم العقلاني، ومنهم العائبي، ومنهم المقتنع وهكذا كما يحكم كذلك توجه الضيف أو الضيوف محوراً؛ هما السعي إلى تحقيق الذات المشبعة بالقناعات الفكرية والسلوكية التي يراها

صواباً ، ومعور آخر يتمثل في الترقب والتريص بالآخرين. وحصيلة ذلك كله خروج عن المألوف واعتداد بالرأي وتشبث بالمبدأ وإن جانب الصواب

إن المتبوع الفطن يلحظ أن إعداد مثل هذه البرامج يتم من خلال تصميم مسبق يتوقع الوصول إلى الهدف وهو في الواقع ليس تصميماً عشوائياً مادام أنه يتصف بصفة معرفية تتمثل بالتوقع المسبق للهدف وبالتالي الوسائل التي توصل إلى ذلك الهدف. والتصميم نفسه يتصف بالمرونة حيث يخضع لبعض التعديل أثناء الحوار ليتوافق مع الظروف والمتغيرات التي تواجهه وهو في طريقه إلى تحقيق الهدف ، لذا ينهج التصميم ثلاثة سبل تتمثل في اختيار أسلوب الحوار المؤدي إلى الاستجابة و لكمية المعرفية الجدلية المعتمدة على نوع الأسلوب المختار للوصول إلى الهدف . و لكفاءة أو المهارة في تنفيذ ذلك الأسلوب وهنا يبرز دور المحاور في اختيار وتوجيه الحوار الوجهة التي يريدها.

إن ما يسهل دور المحاور في توجيه الحوار نحو الهدف المقصود هي المرونة التي يلمسها المحاور في ضيفه وهي أي المرونة وإن كانت نسبية ، لا أنها مدخل جيد للمحاور يساعد في ذلك ككون التركيب العضوي والنفسي لدماع الإنسان يجعله مطوعاً قابلاً للتكيف ، فعاداته وأنماط تفكيره ليست راسخة وثابتة. إضافة إلى أن الإنسان في الغالب يحدد قدراته من خلال مقياس نراه معيارياً وهو في الواقع مرتبط بعلاقاته بالآخرين.

ينهج المحاور الجيد الأسلوب النفسي لإحداث التباين بين إمكانيات المتحاورين وهو بذلك يحدث فرصاً لا تخلو من مقومات فشل أحد المحاورين نتيجة لإحراج الحوارية التي نتخذها بعشوائية في الغالب.

وفي الجانب الآخر يهيج المحاور أسلوب الإثارة بناء على ما يتوقعه من أحد المحاورين وهذا التوقع بحد ذاته يكفي أن يدفع بسلسلة من الأحداث التي قد تؤدي فعلاً إلى تحقيق هذا التوقع ، حيث تظهر سلبية المحاور على كل ما يقوله ويفعله ويعتقده ، وقد لا يحقق المحاور هذا التوقع عندما يتضح أن الطرف الآخر في الحوار

مؤهلاً تأهيلاً كافياً بأن ينهج الأسلوب العلمي الموضوعي وأن لديه الهمة والنشاط والالتزامات الضرورية التي أعدته إعداداً جيداً في رده ومداخلاته بكفاءة وموضوعية وتحبها بملكها كل فرد من أفراد المجتمع وتظهر نتائجها على المدى الطويل وتأمين الانحراف الفكري الذي يعد من أخطر أنواع الانحراف

إن لمكر الأمني منطلق أساسي للأمن الفكري .. والفكر لأمني إذا ما قدم من قبل المؤسسات الإعلامية بإعداد جيد ، وهيتت له الظروف المناسبة وآليات تنفيذ فعالة ومتدرجة وفق مراحل الإدراك الإنساني، فإن نتائجه حصيلة من المفاهيم والنحقات الأمنية المدعومة بأدوات علاجها وتحبها بملكها كل فرد من أفراد المجتمع. وتظهر نتائجها على المدى الطويل وتأمين الانحراف الفكري الذي يعد من أخطر أنواع الانحراف ..

يشير هيكل إلى أنه " بررت في الفكر العربي حقيقة النموذج الثقافي الوطني فوصفت بالينابيع التي تدفقت من جداول وبلافت في أقاليمها فكانت بحاراً حضارية ندفقت إلى المحيط الأعظم ، وهنا يتحقق مبدأ الشراكة الحضارية.

أما البحار المغلقة التي لا تدفق إلى المحيط الأعظم فستظل ضحلة وراكدة، هكذا صوروا التوقع حول الذاتية ، بل بلغ الأمر أن يوصف من يدمي لخصوصية بأن حكم على نفسه بالعزلة، لذلك ينظر إلى الحوض الحضاري لثقافات لشرق الأدنى أنها بدون مذاق لعدم ممارسة حقها المشروع في الشراكة الحضارية ، أما إعلان صراع الحضارات فهو دعوة للعزلة.*

وتشير نظرية التخلف أو التباطؤ الثقافي (أوجيوزن) إلى أنه ارتبط التغيير الاجتماعي بتغير ثقافي تمثل في تغيير العادات والمعايير وأنماط الحياة. وقد يكون هذا التغير إيجابياً أو سلبياً. وعندما تحدث تغيرات تكنولوجية سريعة ومتلاحقة يميلها تغير ثقافي بطيء بمعنى أن هناك فجوة زمنية بين معطيات العصر التقنية ومتطلبات التبنّي لها واستخدامها مثل التغير في القيم والمقاليذ والعادات والأفكار والمعتقدات أطلق عليه التخلف الثقافي وأسبابه:*

منطلقات الرؤية الاعلامية في الاعلام الجديد :

- 1 الانتقال من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يحمل مزايا وصفات أكثر ديناميكية مع الدقة ونلافي الأخطاء.
- 2 الانفتاح الاقتصادي والثقافي والاجتماعي بين شعوب الأرض بتيحة تطور تقنيات الاتصال، مما أدى إلى تسابق المجتمعات إلى الانفتاح والترايط والتفاعل الاجتماعي والاقتصادي.
- 3 عمت التقنية جميع مناشط الأنشطة البشرية، فما كان من المؤسسات الإعلامية إلا الاستجابة لمقتطلبات البيئة والمجتمع والتكيف معهما، لأن المؤسسات الإعلامية ما هي إلا مؤسسات مجتمعية تستمد نشاطها من المجتمع وتفرض مخرجاتها لأجل المجتمع.
- 4 درجة الثقافة العلمية والتقنية التي عليها المجتمع تفرض على المؤسسات الإعلامية الرقي بأدائها إلى مستوى الفكر البشري الحديث.
- 5 تتطلب تقنية المعلومات التي تعتمد عليها الإدارات الإعلامية في توظيف النظم الإلكترونية التعامل مع المعلومات بأسلوب رقمي.

مراحل دراسة الوضع الراهن للإعلام

- المرحلة الأولى: معرفة المستوى المهني وتتم الدراسة بواسطة التحليل الوصفي لوائح والأنشطة والتقارير والكشوفات الخاصة بالإدارة، وتحليل الرسائل والوثائق الإعلامية في المؤسسات الإعلامية.
- المرحلة الثانية: مرحلة دراسة وتحليل الإمكانيات المادية والطبيعية ولشربية وتحديد حجم الاحتياجات الإعلامية عند تنفيذ البرنامج والجدول الزمني
- المرحلة الثالثة: مرحلة تعيين واختيار الجهاز الإعلامي والوسائل التقنية المساعدة وتحديد الوصف الوظيفي والمهني للمهتمين الإعلاميين.

وغالباً تظهر نتيجة دراسة الواقع بعض الاحتياجات وتأتي على ثلاثة أنماط
وفق مفهوم نظريات الاتصال.

- احتياجات الإدارة الإعلامية.

- احتياجات الإعلاميين

- احتياجات الإعلاميين.

بعد استعراض مقومات الوعي الأمني في وسائل الإعلام نجد أن التخطيط
السليم الأسلوب الأمثل الذي يمكن الإعلام الرسمي والمؤسسات الإعلامية
الأخرى من تسيير العمل من خلاله وفق خطط وبرامج محددة تستشرف المستقبل
واحتتمالاته ، وتوظف الامكانيات المادية والبشرية لمواجهة متطلبات التنمية الشاملة.
لقد أجمعت الأدبيات على أن أهم مقومات الجهد الايجابي لمواقع التواصل
الاجتماعي :

- ❖ التفكير الإيجابي هو الشرط اللازم لكل جهد ناجح لتحقيق الذات.
- ❖ نحن كبشر معاطلون في تفكيرنا بالعديد من الأفكار، والآراء، والتجارب
والنظريات التي تجسد مفهوم السلوك السلبي والسلوك الإيجابي.
- ❖ قد نكون سلبيين لو سلمنا أمرنا إلى كل ما يحيط بنا لأننا بذلك سوف
نحيط تفكيرنا بسياج من أفكار غيرنا.
- ❖ من السديهي أن يتم التوجه نحو تنمية الفكر البشري الذي يهدف إلى
تطوير المجتمع وإكسابه الخبرات العلمية والعملية ومهارات التفكير
العلمي الناقد للسلوك السلبي.
- ❖ عيباً أن ندرك أهمية مقومات القدرة على تمحيير المعرفة واستغلال
إمكانيات التداخل والتربط المعرفي في محاولة التعامل مع المشكلات
المعقدة.
- ❖ إن التفكير العلمي المتمم بالواقعة والبعد عن الخيال يجعل رسائل
المواقع الاجتماعية أكثر قبولاً وما تفرزه من أثر اتصالي أكثر واقعية.

❖ وأخيراً يجب احترام عقل المتلقي الذي لديه من المخزون المعرفي ما يؤهله لسبر أغوار الحقيقة وتجسيدها.

لقد حصص الإعلام بعامة وإعلام مواقع التواصل الاجتماعي بحاصة لدحول الداتية التي تعلمي منها المجتمعات، وأصبحت المعيار الرئيس في تحديد معالجة الخطاب الإعلامي وطالما أن الرقيب هو الممول فإن دوره في تكميل الجهود الإعلامية لمواجهة الداتية في الطرح أمراً ضرورياً فالدعم المادي كميل لتحقيق التوازن السوعي في الرسالة الإعلامية النوعية ومنطلق عملي لالتقاء وجهات النظر بين المنظرين والمطبقين في المؤسسات الإعلامية وإعمال هذا الجانب في مواقع التواصل الاجتماعي قد يكون عائقاً يبقى التوجه القائم في الخطاب الإعلامي كما هو دور تدخل فكري مهاري يستهدف مصلحة المجتمع وأمنه.

أهداف الإعلام الجديد

لقد تعددت أهداف الإعلام وتعددت وسائله، وبالتالي تعدد نظرياته ومفاهيمه وأصبح الرابط الوحيد لأهداف الإعلام ونظريات الاتصال هو التأثير في المجتمع والتأثير كـمخرج إعلامي يتفاوت بناءً على عدة عوامل منها النفسية والاجتماعية والثقافية ومدى مصداقية المصدر، لذا اشتملت عملية الاتصال بعامة والاتصال الإعلامي بخاصة على العديد من المصطلحات منها:

تفسير المجتمع لنفسه (Interpreting the Society to it self)

حركة نشر إعلامية شعبية تقوم بها وسائل التواصل الاجتماعي من خلال إتاحة المجال للمجتمع للتعبير المباشر وغير المباشر، ويعتقد أن هذا الأسلوب أكثر فائدة ومدعاة لرصد الرأي العام، لأنها تعكس الصورة الحقيقية عن الحراك الاجتماعي بمختلف مستوياتها.

الجاذبية الإعلامية (Media Attractiveness)

الجاذبية الإعلامية تكمن في مهارات اعداد الرسالة وتقديمها والمؤثرات الاعلامية حولها للفت الانتباه وجذب المتلقي نحوها ، ومواقع التواصل الاجتماعي تتيح العديد من الفرص للمهارات الاعلامية خاصة عن طريق اليوتيوب والواتس اب والتويتر وترتبط الجاذبية بالقائم بالاتصال ، والوسيلة ، والمحتوى والأساليب التي ينتهجها المرسل.

المشاركة الاتصالية (Perspiration)

عملية تفاعلية تتم بين طرفين او اكثر ، ومما عزز هذا الاسلوب الجراءة التي هيئتها مواقع التواصل الاجتماعي مما ادى الى تجاوز العديد من المتصنين الخوف من العزلة الاجتماعية ويعتمد نجاح العملية الاتصالية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على مستواها وجودتها ، وقدالة المرسل والمتلقي على المشاركة الضالة.

المصداقية في اعلام التواصل الاجتماعي (Credibility)

قد لا تكون المصداقية عالية في اعلام مواقع التواصل الاجتماعي ولكن ما يثير القراة انه اعلام مقبول في ظل حرية التعبير وشيوعها بين العامة وفضول المتلقي في معرفة ما لا يمكن معرفته من خلال الاعلام الرسمي حيث تبث الرسالة دون تحيز ووفق معايير شخصية ، والمصداقية من خلالها تتحقق بالانتشار وتكشف الحقائق التي في الغالب تكون متأخرة .

الاثر الاعلامي لمواقع التواصل الاجتماعي

الاثر الذي يتركه اعلام مواقع التواصل الاجتماعي قد يكون نفسي ، او اجتماعي ، او معرقي او ترفيهي مطلب ، ويتحقق اثر تلك المواقع من خلال تمكين المستخدم لوسائل التواصل الاجتماعي من نشر الأخبار ، والمعلومات ، ومحاولة الإقناع بها ينشر او طلب اعادة نشره ونتيجة التراكم في الأعلى ، تولد ردود الفعل . ويعبر عن اتجاه مشترك ، وتعمل على تعزيز هذه الاتجاهات بقوة أكثر

التحديث (Modernization)

تعمل رسائل مواقع التواصل الاجتماعي على نقل الأفراد والمجتمعات من نمط تقليدي إلى نمط جديد تزداد فيه مساهمة الأفراد ، أي أن الاعلام يكثر ويشمل الفرد والمجتمع بأسره ويزيادة الاقبال عيه والقدرة على تكوين الآراء من خلاله يتم توجيئه السلوك باسلوب غير تقليدي . وتسهل وسائل التواصل الاجتماعي هذه العملية حينما تقدم النماذج والأفكار التي تدفع الأفراد لتقمصها ما يزيد في مستوى الطموح والرغبة في تحقيق الذات والحركة وطلب التعبير هذه الوسائل لجاذبة للجمهور تعتمد على مخاطبة عقل المتلقي ، وتقديم الحجج والشواهد المنطقية وغير المنطقية ، وتواجه الآراء المضادة من خلال الاستشهاد بالمواقف ، والأحداث ، والوقائع ، والأرقام ، حيث توجد حوافز أو منبهات تدفع الفرد نحو السعي في البحث و إشباع حاجاته.

فجوة المعرفة (Knowledge Gap)

لقد أحدثت مواقع التواصل الاجتماعي ووسائله فجوة معرفية برزت نتيجة تدفق المعلومات من فئات اجتماعية ذات سمة إنتاجية تعرضوا لهذه المعلومات بمعدلات أسرع من فئات ذات سمة استهلاكية ، وبالتالي نلاحظ أن فجوة المعرفة بين الفئتين تزداد وذلك نتيجة بنوية وسائل التواصل الالكترونية ، السيطرة الاعلامية وقوة الانتشار الرغبة الجارفة نحو اخبار ، ومقالات مواقع لتواصل الاجتماعي .

تبرز أهمية وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها نظاماً للمعلومات فلا يتوقف دورها على استسقاء المعلومات ولكن يرتبط بالنظام الاجتماعي والحراك المعرفي والسلوك الشخصي.

وفي هذه المراحل يتطلب اجراء علميات متعددة من الضبط والسيطرة تظهر أثره في التبين في حجم المعلومات وما تنتجه من اثر اتصالي .

لذا نجد أن مفهوم العرض الانتقائي للمعلومات مع المفاهيم الخاصة بترتيب الأولويات والعرض وتوجيه الرأي العام من خلال الأفكار والمعاني المنتقاة التي تستهدف رسم صورة ذهنية معينة للوقائع الاجتماعية، ومن ثم تتفق مع أهداف مستخدم لوسائل التواصل الاجتماعي وعلاقاته وانتماءاته

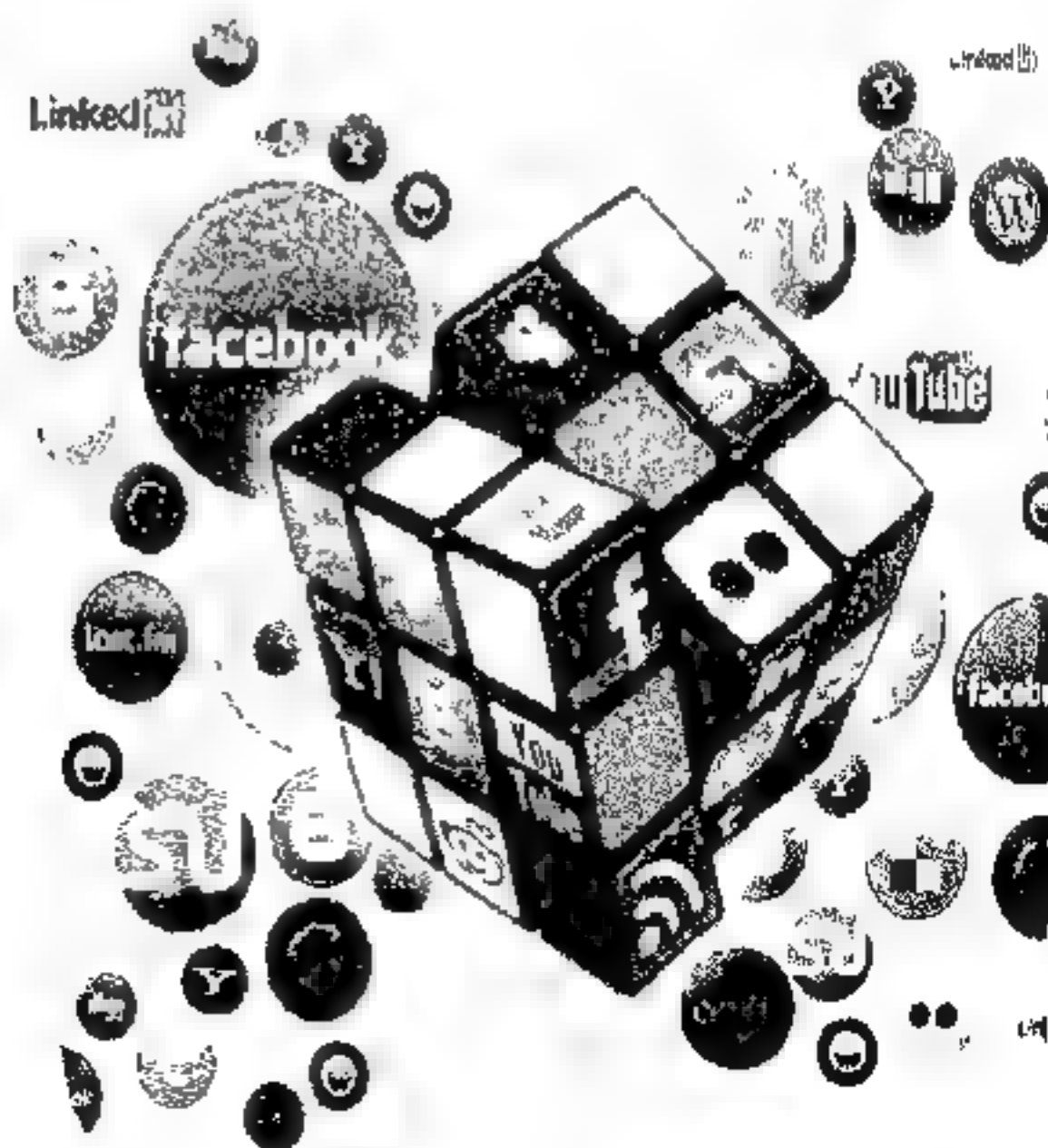
وفي إطار النظريات الوظيفية نجد أن الجانب الترفيهي الذي تهتم به وسائل التواصل الاجتماعي يعتبر ضمن نظام المعلومات، ويقوم بدور كبير في التعامل مع الصور الرمزية المؤثرة في الاتجاهات والبعد عن الواقع الاجتماعي وتحدي الضبط الاجتماعي

مواقف النواحي الاجتماعية والسلوك الإنساني

الفصل الثاني عشر

التربية الاسرية والمدرسية

12



الفصل الثاني عشر

التربية الاسرية والمدرسية

اضحت توابع مواقع التواصل الاجتماعي هاجس الجميع في هذا العصر ، لاسيما الاسرة والمدرسة التي تسعى الى تهيئة الأمن السليمة للمناشط البشرية من أجل بناء مجتمع يواكب المجتمعات المتقدمة مع الحفاظ على السيج والتقاليم القيمي لهذا المجتمع وهذه المعادلة ليست سهلة الاعداد وانتصيد بطبيعة الحال ، في ظل التوسع الحادث في استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي . لذا فقد عقدت المؤتمرات والندوات وورش العمل بغية تعزيز السلوك من خلال تحقيق تلك المعادلة ، وكان للتدخلات الثقافية والفكرية من خلال وسائل وتقنية الاتصال دور فاعل في زعزعة هذا السيج الفكري وعائق في العودة بالمجتمع الى حالة الاستقرار السلوك الفكري الذي اعتاد عليه .

لقد تناول الطرح في هذا الموضوع جوانب عدة انصبب معظمها على أن مسألة ضبط السلوك مسألة استراتيجية مفادها أن تفهم حقيقة الثقافة العصرية للمجتمع وبلوغها مطلب أساسي لدخول عصر العولمة بمعايير تحفظ البعد القيمي للمجتمع لذا كان لابد من وضوح الرؤية و الإستراتيجية التي يجب ان تكون عليها مؤسسات المجتمع المدني التربوية والدينية . وهذه الرؤية الإستراتيجية لابد أن تكون شاملة للبعد الكوني متجاوزة سياج الخصوصية .

ان وضوح الرؤية و الاستراتيجية لمقومات تحقيق الأمن السلوكي و الفكري يعتمدان على تحديد مفاهيم ومقومات الأمن الفكري ، وبتحليل تلك المفاهيم نجد أن الفكر الأمني عنطلق أساسي للأمن الفكري إذا ما عد من قبل متخصصين في المجال الثقافي والأمني وهيئت له الظروف المناسبة و آليات تنفيذ فعالة و متدرجة وفق مراحل الادراك الانساني .

و من حصيلة المفاهيم و الحقائق الأمنية المدعومة بأدوات ونظم علاجها يمتلكها كل فرد من افراد المجتمع و تظهر نتائجها على المدى الطويل ، و الأمر لفكري أحدي تلك الأدوات التي من خلالها يأمن الفرد الانحراف في السلوك . لذا يرجى من الجهات التي تعنى بالتوعية اذا ما ارادت وضع برنامج وقائي وعلاجي أن تدرك أن مراحل الانحراف متدرجة في العمق وان علاجها في بديتها ادعى الى التخلص منها ، أما تفشيها فيصعب الخلاص منه . والحقيقة التي يجب أن نخلص إليها أن الأمن الفكري بحاجة الى فكر أمني وهذا ما لم تحققه مصادر التوعية الأمنية ، فالحماية من الأفكار الدخيلة والمؤدية الى انحراف فكري تتم في المقام الاول من قبل الفرد المتلقي لهذه الأفكار ، وإذا كان زاده الفكري ضعلا تمكنت منه الأفكار المضلة وإذا كان مخزونه الفكري ثرا بأسباب الحماية محصنا بسياح المعرفة الحقة فان لديه من سبل الحماية ما يعنيه .

دور الأسرة في التوعية

تتمثل الوقاية من الانحرافات بعامة والانحراف السلوكي و الفكري بخاصة بالأدوار التربوية للعديد من المؤسسات التي تعنى بالجانب التربوي والتنشئة كالأسرة و المدرسة والمؤسسات الدينية ، فهي الجانب الاسري تتمثل الوقاية بالإجراءات التالية :

مراحل التكوين الاسري

- الاستعداد للزواج
- اختيار الزوج والزوجة
- التخطيط للحياة الزوجية
- الإيجاب
- المرحلة الأولى للتربية الأسرية
- المرحلة الثانية للتربية الأسرية

من خلال تلك المحاور يتم تشكيل السلوك لدى الأبناء الذي يتخذ عدة مراحل منها

مراحل السلوك

- العلم بفكر أو سلوك معين.
 - الاقتناع بهذا الفكر أو السلوك.
 - توجيه الإرادة لتنفيذ هذا الفكر والسلوك.
- ويعزز تشكيل السلوك مصادر تغذي السلوك عن طريق الإحساس والانتباه، ومن ثم الإدراك ومنها
- الجانب العقائدي
 - الجانب النفسي
 - الجانب الاجتماعي
 - الجانب الإعلامي

مجالات المهارات المكتسبة لدى يتلول 1998م

- المجال الاجتماعي - إقامة العلاقات والحفاظ عليها .
- المجال المعرفي واللفوي - استخدام اللغة لاستقبال المعلومات .
- المجال السلوكي - ضبط الذات والتصرف المقبول .

سمات الشخصية لدى العيسوي 2000م

- تنمية سمات التعاون .
- تنمية سمات الاعتدال والوسطية .
- تنمية سمات الإيجابية والمبادرة .
- تنمية سمات القوة وتحمل المصائب والضغط والجرأة

- تنمية روح المسؤولية .

- تنمية روح التأمل والتفكير .

- تنمية الميل الاجتماعي والتعامل الحسن .

للإرشاد الأسري دور مهم في تنظيم مصادر تغذية السلوك فيما لو اتبعت

الخطوات التالية

❖ تنمية مهارات الاتصال – الحوار

❖ تنمية مهارات حل المشاكل – القرار والمسئولية

❖ المساعدة على الاستقلال العاطفي والعلاقات الحميمة .

❖ المساعدة على إقامة علاقات سوية مع جماعة الرفاق .

❖ إكسابهم قيمًا اجتماعية وأخلاقية موجهة للسلوك .

❖ تعزيز النضج الانفعالي والاتجاهات الإيجابية ومهارة التعامل .

❖ منحهم الثقة في اختيار خط مهني يتناسب مع قدراتهم .

ولكن على الإرشاد الأسري الأخذ بمفهوم النمو الإدراكي لدى الأبناء

لذي يتم وفق مراحل عمرية محددة .

مراحل النمو لدى أريكسون

١- اكتساب الثقة مقابل عدم الثقة – الرعاية الحسنة شعور بالأمان

٢- المبادرة مقابل الشعور بالخجل – انضباط في السلوك (3 - 18)

٣- المبادرة مقابل الشعور بالذنب – الجرأة في التعامل (3 - 6)

٤- الاحتهاد مقابل الشعور بالتقص – الضبط المدرسي (7 - 15).

٥- الهوية مقابل اضطراب الهوية أسلوب التكامل (سن المراهقة)

٦- الألفة مقابل العزلة – إقامة العلاقات (بداية العشرينيات)

٧- العطاء مقابل الأنانية – علاقات عمل ، زواج ، (الرشد) .

□ التكامل مقابل اليأس الثقة والحكمة (الصفوات الأخيرة)

من عوامل تجاهل الارشاد الاسري تعرض الابناء للعديد من المتغيرات والمتناقضات الاجتماعية يشير عالم الاجتماع عبد الرحمن عسيري الى انه يستنتج المتابع لقضايا الشباب في المجتمع العربي والعالمي ظهور عدة انواع من المراهقين لديهم يحاولون من خلالها تكوين عالمهم الخاص بهم يمكن تصنيفها الى خمسة اصناف رئيسية هي رمزية الكلام ، والكتابة ، واللباس ، والمظهر ، والمعتقد ويحتم على المعنيين بامور الشباب رصد تلك الرمزية ودراستها حتى يمكن تحديد اسبابها وبعادها الاجتماعية بهدف الوصول الى فهم اكثر للشباب ومشكلاتهم وكيفية تفكيرهم .

ان مثل هذه الممارسات والاقتناع بها مدعاة الى الانحراف اذا ما علمنا ان الانحراف والتطرف يمران بعدة مراحل .

الانحراف : التفریط والإهمال في الالتزام .

التطرف : الإفراط والمغالاة في الالتزام

الوانحراف

□ الانحراف في الفكر وحده .

□ الانحراف في السلوك وحده .

□ الانحراف في الفكر والسلوك معاً

مفومات التربية الأسرية :

□ تعزيز الطلاقة الفكرية .

□ التمكين من صياغة المفاهيم .

□ خصوصية الخيال .

□ الاستعداد لتحمل المسؤولية .

□ الثقة بالنفس.

□ سهولة التكيف مع المواقف .

□ القدرة على نقد الذات.

محددات الرعاية الأسرية الداخلية ،

□ الأسرة الممتدة بكل مقومات المرجعية الخلفية.

□ الأسرة النووية غياب المرجعية.

□ الوضع الاقتصادي للأسرة.

□ المستوى العلمي للوالدين .

□ العلاقة بين الأبناء والوالدين .

محددات الرعاية الأسرية الخارجية ،

□ دور المسجد والسيطرة الكافية على التوعية الدينية.

□ الترابط الاجتماعي داخل الحي.

□ وجود القدوة الصالحة للشباب.

- عدم إقامة الحواجز بين الشباب والعلماء وقد تكون حواجز مصطنعة.

- الدور التوعوي للهيئات الأهلية.

- التسارع إلى بث الجهل بقصد أو بغير قصد.

المدرسة : برعكازها الأربع :

- المعلم : المعلم القدوة

المنهج التوارثي بين المعرفة والمهارة - والجوانب الوحدانية.

- البيئة التعليمية : تكامل مصادر التعلم

- الطالب : المشارك الفاعل في العملية التعليمية

الوعي الأمني

الوعي الأمني هو الإدراك الواعي لكيفية التعامل مع القضايا والأحداث من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، التي تحقق الأمن والاستقرار للإنسان والمجتمع، وتحافظ على سلامته، ولذلك فهو إحساس بروح المسؤولية الخاصة والعامة، نحو الإنسان والمجتمع،

التخطيط للتوعية الأمنية

يعد التخطيط السليم لتوعية الأبناء أمنياً الأسلوب الأمثل الذي يمكن الوالدين من تسيير الرعاية الأسرية وفق خطط وبرامج محددة تستشرف المستقبل واحتمالاته، وتوظف الإمكانيات الفكرية والقيمية لمواجهة متطلبات الرعاية الأمنية

أهداف التخطيط التوعوي :

- تحديد طبيعة الحقائق والمفاهيم والقيم والممارسات الحالية.
- تحليل وتفسير ونقد تلك الممارسات .
- إبراز الممارسات السليمة والوجه المضيء للحقائق والمفاهيم والقيم.
- إجراء مقارنة معرفية وقيمية بين الممارسات الايجابية والسلبية.
- وضع خطة عملية لإحداث النقلة النوعية للسلوك .
- الابتعاد عن التوجيه المباشر.
- إعطاء أمثلة حية ومن الواقع ومدعمة بإحصاءات إن وجدت

أساليب ووسائل تطبيق الخطة

- إمكانات التداخل والتربط المعرفي في محاولة التعامل مع المشكلات
- التمكيد العلمي المتسم بالواقعية والابتعاد عن الخيال يجمع لخطط التوعية أكثر قبولاً وما تفرزه من أثر اتصالي أكثر واقعية

- وأخيراً يحب احترام عقول الأبناء حيث أن الفرد لديه من المخزون لمعرفة ما يؤهله لسبر أعوار الحقيقة وتبعده عن المبالغة المقبوقة التي لا يمكن استيعابها.
- التوثيق وذكر الأدلة والبراهين ما أمكن.
- توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في تطبيق الخطة
- اختيار المكان والزمان المناسبين لتطبيق الخطة.
- إتاحة الفرصة ما أمكن للموجهة إليهم الخطة التوعوية ، للمشاركة الفعلية بالطرح.
- ترك مساحة زمنية كافية لمناقشة طروحات الأبناء الموجهة إليهم لخطة التوعية

يتسابق الباحثون في مجال التعليم إلى إيجاد صيغ تعليمية تتوافق مع متطلبات العصر التقنية، مع تزايد التداخلات التقنية في الأنشطة البشرية ويسعى الجميع إلى تطوير تلك المعطيات من خلال عدة مداخل أهمها تطوير القوى البشرية، وتحاط التربية بوصفها نظاماً اجتماعياً ومتغيراً سلوكياً بالعديد من التغيرات وإحداث العديد من التعديلات في بنوده ليعايش التغيرات ولا يصطدم معها ، يشير (عبد الجواد 1983) إلى أن التربية في أي عصر عليها أن تدبش هذا العصر. وأن لتأثر بمتغيراته وتأثر فيها ، في إطار ثقافة مجتمعتها ، وعلى قدر تأثر التربية بمتغيرات عصرها ، وتأثيرها ، والمحافظة على هوية مجتمعتها تكون جودة التربية. والفكر التربوي السائد هو أن أي نشاط حياتي يمارسه البشر يتعمون من خلاله معارف ومهارات واتجاهات ، لذا فالتعليم عملية نشاط حياتي يمتد بامتداد لحياه نفسها. وأن كل فرد يكتسب الأنماط السلوكية التي يعيش بها عن طريق العلم ، ولم يتقدم المجتمع الإنساني إلا نتيجة تمكن كل جيل من الاستفادة عن طريق التعليم من خبرات ومستحدثات الأجيال التي سبقته ، وبها

يضيفه النمو إلى الحصيلة المستمرة للمعرفة الإنسانية. فالتقاليد والقوانين و الأديان واللفات والمؤسسات الاجتماعية تعتبر نتيجة لقدرة الإنسان على التعلم

ويصف علماء التربية والتعليم ان مفهوم التعليم كمصطلح سيكولوجي أوسع بكثير من مفهوم التعلم في الاستعمال الدارج للكلمة من حيث هو عملية مقصودة.

فالتعليم كمصطلح سيكولوجي لا يقتصر على مجرد اكتساب لوسائل وإنما يتخطاه إلى اكتساب القيم والأهداف ، بل الحاجات ، كما أن التعليم لا يقتيد بالنتيجة التي تترتب على السلوك من حيث التوافق أو التوافق ويعرف السلوكيون التعليم من خلال ما يتركه من اثر سلوكي الا ان هذا الاثر قد يواجه بقوى تأثير أخرى ويبدأ هنا الصراع بين قيم تربية سلوكية وحرالك معرفة يحه الحرالك الاجتماعي متجاوزا اقيم التربية ونواردنا تأكيد ذلك نلخص بعض مفاهيم التعليم عند السلوكيين.

يرى ثورنديك أن التعلم عند الإنسان هو التعلم بالمحاولة والخطأ فحين يواجه المتعلم موقفاً ويريد أن يصل فيه إلى هدف معين ، فإنه يحاول أن يختار استجابة معينة من بين عدد من الاستجابات المختلفة الممكنة أو المحتملة لتحقيق هدفه.

ويرى جاثري أن التكرار ليس له قيمة في عملية التعلم إذا كان المثير بسيطاً والاستجابة بسيطة ، حيث إن المثير يبلغ أقصى قوته الترابطية في أول ازدواج له مع الاستجابة.

المثير عند سمكس عبارة عن أجزاء معينة من البيئة يحدد اجرياً فهو أي المثير أي جزء من البيئة مرتبط بسلوك استجابي أو إجرائي وفقاً لقوانين معينة السلوك الاستجابي يقوم على الربط بين مثيرات مستقلة واستجابات معينة في إطار ما يعرف بالفعل المنعكس الشرطي الكلاسيكي الذي ينادي بأنه لا استجابة بدون مثير.

لذا يرى أن أهمية التدعيم أو التعزيز في السلوك التلقائي إنما يتوقف على ارتفاعه بالاستجابة لا بالمثير.

تتناول نظرية "هل" بعض الجوانب النفسية المتعلقة بعملية التعلم، فالنظرية تشير إلى جهد الاستجابة وهي قوة الدافع الموجودة والتي تحرك العادة وهو جهد مرفق لظهور الاستجابة وعندما لا تعزز هذه الاستجابة يحدث ما يسمى بالانطفاء وإذا ما عادت الاستجابة بعد ذلك، فإنها تسمى الاسترجاع التلقائي كما يعتقد "هل" بأنه من الممكن أن يحل المثير الشبيه محل المثير الأصلي ويستثير نفس لاستجابة وهذا مبدأ التعميم. وعموماً تؤكد النظرية أنه لن تتم لاستجابة لمثير ما إلا إذا كان هناك دافع، وتساعد الدوافع على تحديد نوع المثيرات التي تؤثر في الكائن الحي.

وفق نظرية الجشتالت التعلم يحدث في التعلم الإدراك الصكلي للموقف وليس لإدراك أجزاء موقف منفصلة وتنفذ النظرية فكرة المجادلة والخطأ لكونها قد تحدث فجأة عن طريق الاستبصار. كما في تجربة القرود والموز التي أجراها كهلر.

في الجانب المجالي يشير كليرت ليفين إلى أن المجال الحيوي للفرد هو نتيجة تفاعل قوى ناتجة من طبيعة تركيب الموقف نفسه وتنظيم ما به من علاقات ثم لقوى الدافعة عند الفرد التي تتمثل في حاجته وميوله واتجاهاته وقيمه.

يحدث التعلم المجالي بأن يحتوي كل مجال على قوى وعناصر مختلفة يتفاعل بعضها مع البعض الآخر وينشأ عن هذا التفاعل تغير في علاقات القوى بالنسبة للبعض فيحتل النوازن ثم من طريق عملية التعلم المجالي يعاد تنظيمها حتى تنزن مرة أخرى مكونة تنظيماً آخر ضرورياً لتحديد الاتجاه السيكولوجي. وبطبيعة هذا التوازن لا يتم إلا من خلال التدريب والتمرين القائم على الطريقة العملية البعيدة كل البعد عن العشوائية.

ويختلف تولمان مع "هل" في مفهوم التعلم حيث أنه عند تولمان عملية معرفية في حين يرى هل أنه عملية تعزيزية.

ويرى تولمان أن السلوك الذي يقوم به الكائن الحي لا يقف عند مستوى جميع الأفعال المنعكسة ، كما يرى واطسن ولكن سلوك الكائن هدف يسعى له لفرد عن طريق السلوك ، كما أن للسلوك وجهاً معرفياً ، حيث إنه يتوقع مسبقاً هذا الهدف واستخدامه للإمكانات البيئية لتساعده للوصول إلى هدفه. وختياره للسلوك يجعله انتقائياً. وتوافق السلوك مع الموقف يجعله توافقياً.

وعند إجراء مقارنة بين المدرسة الارتباطية والمدرسة المجالية في التعلم نلاحظ ما يلي:

-يعطي الترابطيون أهمية كبرى لأثر البيئة في التعلم بينما يعطي المجاليون الأهمية للتفاعل الديناميكي بين الكائن الحي وبيئته وذلك تبعاً لتكوين الكائن الحي نفسه.

-يعطي الترابطيون الأهمية الكبرى للأجزاء التي تتكون منها الكل. فهم يدعون أن الكل مجموع الأجزاء التي يتكون منها ، بينما يعطي المجاليون الأهمية الكبرى للكل فوق الجزء ، فالكل مهما كانت عناصره إنما هو وحدة لها تنظيمها الخاص وتستمد الأجزاء صفتها من الكل الذي تنتمي إليه ، كما أن الكل أكبر من مجموع الأجزاء التي يتكون منها (الكل مجموع الأجزاء).

-يفضل الترابطيون النظر إلى الإنسان على أنه (آلة) بينما يفضل المجاليون النظر إلى الإنسان على اعتباره كائناً حياً ديناميكياً يتفاعل مع بيئته باستمرار تارة مؤثراً ، وتارة أخرى متأثراً وذلك لإيجاد حالة من التوازن.

لا يعطي الترابطيون أهمية كبرى للحاضر. فهم يرون أن الكائن الحي لن يقدر على حل مشكلة تجاوبه في الوقت الحاضر دون الاستعانة

بحيراته السابقة. ولا ينكر المجاليون أثر الخبرات السابقة غير أنهم يقررون أنه قد توجد الخبرات السابقة ومع ذلك لا يتمكن الكائن الحي من حل المشكلة إذا جابهته في شكل جديد أو بمنظر جديد عما تعود من قبل فالأهمية تكون في النظر إلى المشكلة بوصفها الحالي وإعادة تنظيمها الجديد.

يرى المجاليون أن القوانين الديناميكية التي تحكم عملية الإدراك هي نفس القوانين التي تحكم عملية التعلم. على أن بعض علماء النفس يرون أن هذه الآراء لم تخضع كلها لتجارب عملية مقبلة.

تتضمن النظرة المجانية في التعلم أن المتعلم يتصرف بذكاء في المشكل التي تجابهه إذا كانت المشكلة ليست صعبة وعناصرها واضحة لفحص ولا يلجأ المتعلم إلى المحاولة والخطأ إلا إذا كانت المشكلة صعبة وفوق قدراته الإدراكية والعقلية المختلفة، أو لعوامل أخرى تعزى إلى الطريقة التي عرضت بها المشكلة على المتعلم وهذا بعكس موقف القباطيين الذين يقولون بأن المحاولة والخطأ هما الطريقة التي تتبع عادة وأن التفكير ما هو إلا محاولة وخطأ.

مما سبق يمكن تلخيص مضامين النظريات على النحو التالي.

- 1 - التعليم ليس مجموعة من العناصر المنفصلة العشوائية بل نظم ينصف بالتنظيم والوحدة الكاملة.
- 2 - كنظام. يتفاعل التعليم مع نظم أخرى في البيئة (مثل المتعلم) ويتم تنظيمه وتعديله بناء على التغذية الراجعة.
- 3 - كنظام، تعمل مكونات التعليم منفردة ومجموعة في تفاعل مقصود ومحط له لتحقيق النتائج المطلوبة والمخرجات.
- 4 - تشمل مكونات النظام التعليمى الأفراد والأدوات والمواد وأساليب التعليم الجماهيري والداتي مع الدمج المناسب للمكونات لمقابلة أهداف محددة

5 يشمل مدخل النظم للتعليم الطريقة المنظمة لتصميم وتنفيذ وتقويم عملية التعلم والتعليم بكاملها، في ضوء أهداف محددة بدءاً على التعليم والاتصال الإنساني وتوظيف مزيج من المصادر البشرية وغير البشرية لتحقيق تعليم أكثر فاعلية.

6 -تقنيات التربية عبارة عن جزء متداخل في عملية تحصيل المسهج والتعليم. لهذا تحدث تأثيراً على مجمل العملية الكلية للمنهج تديرها واستراتيجية وتنفيذاً.

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه، وقد لا يكون له جواب شاف في هذه المحاضرة، هو كيف يمكن التوفيق بين تبني المتغيرات والتعامل مع معطيات العصر والمحافظة على هوية المجتمع في ظل العولمة؟.

تتمثل مجالات التغير في الجوانب التقنية التي أحدثت إعادة هيكلة الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، وفي الوقت الذي يطمح فيه التربوي في إيجاد حلول لمشكلات تربوية قائمة ظهرت حاجات ومشكلات تربوية جديدة لا تستطيع التربية النظامية احتواؤها (جون لو 1979)

وكان الأخذ بمفهوم التعليم الحديث إحدى التوصيات التي أقرتها الدراسات والبحوث التي أجرتها الجامعات ومراكز البحوث لاحتواء مشكلات التربية الحديثة، حيث ترى تلك البحوث أن التعليم الحديث يعد الاستجابة الصحيحة لما تشهده التربية من متغيرات شملت التطور في فروع المعرفة، وتعدد وسائل نقلها وتزايد الطلب عليها.

ويظل هناك من يرى أن التعليم المستمر هو إتاحة الفرص لتدريب المهني ومن هؤلاء جون برما الذي يرى أن التعليم المستمر هو تقديم فرص تعليمية للكبار في المجال المهني والإداري والتنفيذي لتحقيق النمو المهني.

في حين أن هناك من يرى أن التوجه الحديث يشمل حتى التعليم لنظامي أمثال Rodney Skager 1995 الذي يرى أن التعليم المستمر مفهوم شامل يضم

فرص التعليم الرسمي ، وغير الرسمي ، الذي يستمر طوال الحياة ، وتلك الفرص التي تمكن الفرد من تحقيق أقصى ما لديه من إمكانيات. وهذا يقود إلى مفهوم الإسلامي للتعليم من المهد إلى اللحد ، وبذلك تبدأ حياة الإنسان ونعلمه في المنزل وتمتد إلى المدرسة ، ثم الحياة كلها. ومن هذا المنطلق بدأ الصروع بين من يرى أن التعليم الإلكتروني بديل للمدرسة ، وبين من يرى أن المدرسة التقليدية تظل قائمة بدورها . ولكن عليها أن تغير من أهدافها وطرقها ، وأن تقيم لتلاميذها كيف يتعلمون لكي يواصلوا تعليمهم الرسمي وغير الرسمي . وبمعنى آخر فإن على المدرسة أن تنمي قدرة التلاميذ على الانتباه والملاحظة والبحث ولقدرة على التقصي والتحليل والتركيب والنقد الذاتي ومهارات الابتكارات والتفكير العلمي السليم. ويمكن أن تحقق المدرسة كل هذا بالتركيز على أساسيات المعرفة وأصول العلوم ونقاط الاستناد الأساسية في كل علم وفن ، والعمل على تزويد التلاميذ بأدوات التعبير والاتصال لديهم ، ومادما أننا نربط هنا بين كفاءة التعليم وأساسيات التعليم النظامي ، نرى من الضرورة التنويه عن التكامل الأفقي بين المدرسة بوصفها مؤسسة اجتماعية من جهة والمؤسسات الاجتماعية الأخرى من جهة ثانية ويشمل ذلك:

- التكامل بين المدرسة والمنزل في مجال تربية الطفل

- التكامل بين المدرسة والمجتمع .

- التكامل بين المدرسة وسوق العمل .

- التكامل بين المدرسة والأنظمة الخارجية .

وهذا الانفتاح للمدرسة التقليدية مطلب حضاري وتربوي وتعليمي ويسهم في تنشيط دور لتعليم بما يولده هذا التكامل من قدرة لدى الفرد في التعامل مع البيئة التي يعيش فيها ، ويجعله يعي مصادر التعلم واحتياجاته منها فالامحار لمعريه والثورة التكنولوجية وما نتج عنها من تحول اقتصادي واسع المدى كان من أهم انعكاساته التربوية سرعة تغير مواصفات مخرجات العملية التعليمية

ومدى توافرها مع متطلبات سوق العمل ما أوجد فجوة قد تكون أحياناً فجوة حقيقية أو مصطنعة ومهما كانت صفتها فإن وجودها يتطلب النظر إلى هذه المشكلة من منظور تعليمي، لأن النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة هما قضية جميع المجتمعات وبصفة خاصة المجتمعات النامية وأن سد الفجوة بين هذه المجتمعات المتقدمة والنامية أصبح من أهم قضايا العصر، وبدأت هذه البلدان في البحث عن مخرج من هذا الوضع عن طريق التنمية وهذا المخرج قوامه كودر فنية وإدارية على درجة عالية من الإعداد والتمكن، الأمر الذي لا يمكن أن يحدث في المدرسة التقليدية.

وقد خلصت العديد من الأبحاث إلى أنه كلما استمر الفرد في عملية التعلم كان لذلك مردود اقتصادي إلى جانب ما له من آثار اجتماعية لا تقل شأنًا عن المردود الاقتصادي. لأنه يتيح للأفراد مجال الارتقاء في سلم الحياة الاجتماعية ومجال الانتقال ومن ثم من مستوى اجتماعي معين إلى مستوى اجتماعي أرقى (جليك وملر 1975م).

لقد تبنت العديد من المدارس في الولايات المتحدة الأمريكية كثيراً من النماذج لتحقيق مفهوم إدارة الجودة النوعية، فذكر منها الإطار الذي وضعه (كوفمان) ويقترح فيه مراعاة الجوانب التالية:

1. الاستعداد الفكري والمعنوي لمواجهة التغيير والتغير المعاصرة.
2. إيجاد قائمة بيانات توضح أداء العاملين في المنظمة واستعداداتهم لتتطور.
3. تحديد الشكل المثالي لنتائج المهام التي توكل للأفراد.
4. تحديد الفجوة بين واقع النتائج وما هو متوقع أو مأمول في ظل التطورات الحالية.
5. إجماع العاملين على اختيار الأسلوب المثالي لرفع قدراتهم الأكاديمية للوصول إلى رضا المستفيد.

6. قياس النتائج على شكل استيعاب ، وتطور مهارات ومعارف ومواقف وقدرات واتجاهات.

7 وضع استراتيجيات النشاط الذي يحقق تلك النتائج.

8 تحديد الموارد البشرية والطبيعية والإمكانات اللازمة لتحقيق تلك النتائج

9. تحديد أدوار العاملين مع ضرورة المحافظة على جودة الأداء بوصفها عملية دائمة.

10. التقويم المستمر لمتابعة الجودة في الأداء.

وإن دخولنا إلى الألفية الثالثة ابتداءً بثورة إعلامية وانفجار معرفي في آن واحد، وهذا تزامن كل من السبب والفاية ، وكانت النتيجة عالماً ترابطت أجزاؤه وتقاربت بقاعه وتوحدت أو (كادت أن تتوحد) توجهاته، ولم يعد للخصوصية دور بارز في تشكيل الفكر الإنساني في ظل عالم ليس له حدود.

ملطلقات الرؤية التربوية

1 الانتقال من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب يحمل مزايا وصفات أكثر ديناميكية مع الدقة وتلافى الأخطاء.

2. الانفتاح الاقتصادي والثقافي والاجتماعي بين شعوب الأرض نتيجة تطور تقنيات الاتصال ، ما أدى إلى تسابق المجتمعات إلى الانفتاح والترابط والتفاعل الاجتماعي والاقتصادي.

3. عمت التقنية جميع مناشط الأنشطة البشرية فما كان من المؤسسات الإعلامية إلا الاستجابة لمطالبات البيئة والمجتمع والتكيف معهما ، لأن المؤسسات الإعلامية ما هي إلا مؤسسات مجتمعية تستمد نشاطها من المجتمع وتفرض مخرجاتها لأجل المجتمع .

- 4 درجة الثقافة العلمية والتقنية التي عليها المجتمع تفرض على المؤسسات الإعلامية الرقي بأدائها إلى مستوى الفكر البشري الحديث
- 5 تتطلب تقنية المعلومات التي تعتمد عليها الإدارات الإعلامية في توظيف المظم الإلكترونيات التعامل مع المعلومات بأسلوب رقمي .

مراحل دراسة الوضع الراهن للتوعية

المرحلة الأولى: معرفة المستوى المهني وتتم الدراسة بواسطة التحليل الوصفي للوائح و الأنشطة والتقارير والكشوفات الخاصة بالإدارة، وتحليل الرسائل والوثائق في المؤسسات التوعوية.

المرحلة الثانية: مرحلة دراسة وتحليل الإمكانيات المادية والطبيعية والبشرية وتحديد حجم الاحتياجات للحملات التوعوية عند تنفيذ البرنامج والجدول الزمني، المرحلة الثالثة: مرحلة تعيين واختبار الجهار التوعوي والوسائل التقنية المساعدة وتحديد الوصف الوظيفي والمهني للمهتمين بالتوعية.

وغالباً تظهر نتيجة دراسة الواقع بعض الاحتياجات وتأتي على ثلاثة أنماط وفق مفهوم نظريات الاتصال:

- احتياجات الإدارة التوعوية.

- احتياجات الافراد المعنيين بالتوعية.

- احتياجات المتلقين.

بعد استعراض مقومات الوعي الأمني في وسائل التوعية نجد أن التخطيط لسلية هو لأسلوب الأمثل الذي يمكن برامج التوعية في الإعلام الرسمي و المؤسسات التوعوية الأخرى من تسيير العمل من خلاله وفق خطط وبرامج محددة تستشرف المستقبل واحتمالاته، وتوظف الامكانيات المادية والبشرية لمواجهة متطلبات التنمية الفكرية الشاملة ومن مقومات ذلك.

- 1 -وضع خطة منهجية للبرامج التوعوية وفق متطلبات العصر

- 2 - التوازن العلمي والموضوعي لتحقيق أهداف الإعلام المتزن
- 3 - توحيد الجهود في المجال التوعوي من خلال هذا النموذج.
- 4 - إمكانية تقييم الأثر التوعوي من خلال هذا النموذج.
- 5 - إمكانية إدخال أو حذف أو تعديل النموذج وفق مخرجات التقويم
- 6 - الأسلوب الانتقائي والتلقائي في النموذج على كل الإعلام الموجه في مجال التوعية.
- 7 - يأخذ النموذج بجميع العوامل الأساسية والمحيطية بالعمل التوعوي ويوظفها لصالحه.
- 8 - إمكانية تطبيق النموذج في الهيئات جميعها بصرف النظر عن تخصصاتها

الهدف التوعوي

المجال المعرفي.

تحقيق مستويات المعرفة الست لدى علوم (المعلومات ، الفهم ، التطبيق ، التركيب ، التحليل ، التقويم).

حيث تنشأ المعلومة من البيانات وتمثل فكرة قد تستهوي المتعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي ، وقد لا تستهويه وفي الحالة الأولى تنقل المتصل الفكرة ، الى مرحلة الفهم وقد تتوقف العملية عند ذلك او تستقل الى مرحلة الإدراك ، وهنا تتضارب المصادقية مع القناعة بالفكرة فإذا تغلبت القناعة قام بتبني الفكرة ونشرها .

في المجال المهاري.

توضيح الأنظمة الذكية التي من سماتها

1 - متعرف منطقياً

2 - تحليل المشاكل المعقدة

3 - قدرتها على التكيف

4 - عالية التفاعل المشترك

في المجال الوجداني.

ترتبط الفكرة بالجوانب الوجدانية للمتلقى وتعمل على اعدة تشكيك سلوكه او التأثير على السلوك بشكل مؤقت وفي كلتا الحالتين يمكن ان يمارس المتلقي لوسائل التواصل الاجتماعي اخلاقيات لا تعكس ذاته

بناء نموذج تربوي لتعزيز القيم

ي بناء نموذج تربوي لتعزيز القيم وضبط السلوك يتطلب معايير اجتماعية وتربوية ونفسية

يشير الأشقر (1431) إلى ان للمؤسسات التربوية دوراً كبيراً في تحقيق الأمر الفكري، لأنها الأهم في حياة الفرد، بحكم ما يقضي فيها لنشء من مدة زمنية ليست بالقصيرة من سنوات عمره، خاصة في مرحلتي الطفولة والمراهقة، حيث يتلقى التربية والتعليم على حد سواء مع مجموعة أخرى من أفراد مجتمعه، وتسعى المؤسسة التعليمية من خلال المناهج والأنشطة الطلابية المختلفة إلى غرس وترسيخ العلوم والمعارف والقيم الفاضلة بين طلابها، إذ يمد التعليم في كل المجتمعات البشرية من الدعائم المهمة والأساسية في نشر عقائد المجتمع ونقل ثقافته من جيل إلى آخر.

ويرى أولفا أن النموذج يمثل أساساً مخططاً تكون وظيفته توجيه العمل وتقويم الحلول للمشكلات التي تواجهه، ويعرفه "الشرقاوي" بأنه تمثيل مبسط لمكونات المنهج يساعد على فهم طبيعته والعوامل المؤثرة فيه والعلاقات بينها. كما يقدم وصفاً للإجراءات والعمليات اللازمة لبناء المنهج في إطار الفكر التربوي. (الشرقاوي 1989م، ص11).

تشير الأدبيات إلى أن بناء النماذج يحقق ما يلي:

1. أهمية وضع رؤية حول استخدام نماذج الأداء الخاطئ إلى جانب نماذج للأداء الصحيح لتعلم نماذج صحيحة تؤدي إلى تعديل السلوك.
2. الكثير من السلوك يحدث في بيئة مليئة بالمعاني ويكتسب من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين وفي سياق اجتماعي واسع.
3. أهمية نمذجة الأنشطة المهارية وتقديمها دون التحدث عنها أي بدون قالب لفظي وعرض النشاط الذي يراد إكسابه غير مصحوب بأية تعبيرات لفظية، ثم إعادة النشاط مجزأ مع الحديث عن كل جزء منه مع إعطاء تغذية راجعة للاستجابة.
4. تنظيم الاستجابة ينبغي أن يبنى على المستوى المعرفي، حيث يقرر ماهية النشاط ثم تبدأ الاستجابة بناء على فكرة كيف يمكن أن تنفذ هذه الأشياء، والقدرة على القيام بأداء هذه الاستجابة جيداً يعتمد على المهارات الضرورية لتنفيذها والعناصر التي تتضمن هذا النشاط.
5. الناس لا يقومون بكل شيء يتعلمونه، بل هناك احتمال كبير أن ندخل في سلوك مقلد إذا كان ذلك السلوك يؤدي إلى نتائج قيمة واحتمال ضئيف بتقليد ذلك السلوك إذا كانت النتائج عقابية.
6. التركيز على النموذج الذي يأخذ في الاعتبار مدى التوافق بين القيم السائدة والمحددات الثقافية والاجتماعية والدينية والأخلاقية وبين ما يصدر من النموذج من ناحية أخرى.
7. التفاعلات التربوية المرتبطة بالأنشطة المهارية يجب أن يتم تقديمها دون التحدث عنها وبدون قالب لفظي وأن تحوي عنصر التشويق و لقاعة وتصحيح الأخطاء.

8. التطبيقات التربوية تتم وفق الأنماط السلوكية التي تصدر عن الطلاب والتوقعات المرتبطة بها والآثار المترتبة عليها، واستثارة انتباه الطلاب، واستخدام كافة الوسائل الحديثة التي تثير دافعية الطلاب نحو أداء النشاط المختلفة، واختيار النماذج السلوكية المراد إكسابها لهم والنماذج التي يتعين الاقتداء بها ومحاكاتها.

مفهوم النموذج التركيبي (Constructed Type) (مصطلح 2000م ص304).

يمكن الركون الى هذا النموذج لاسباب منها :

1. كونه ينظر إليه (H becker) باعتباره نموذجاً يبني قيمة للبحث لذا يجب أن يفهم التركيب في ضوء مشكلة وأن يوجه نحو نظرية.
2. النموذج التركيبي مدخل منهجي لا يقتصر على علم معين ولا يختلف عن علم آخر.
3. هو نسق من الصفات مستتبك إجرائيا ويتكون من عناصر مجردة وتمت صياغته في نسق تصوري واحد.
4. يركز على الاتساق والتناغم ، ومن ثم، فإن استخدام النموذج التركيبي يؤدي إلى وضع فروض حول الاختلافات والانحرافات.
5. التنبؤ استناداً إلى النموذج التركيبي إما أن يكون استرجاعياً يتعلق بالماضي أو بالمستقبل، وهذا يعني أن تركيب النموذج قد يتم في ضوء المنظور المعاصر أو المستقبلي.
6. النموذج التركيبي نوع خاص من المفاهيم له مجموعة من الخصائص والعلاقات بين الخصائص تبقى، حيث إن النموذج نسق يتم بناؤه إجرائياً.
7. النموذج التركيبي باعتباره استنباطاً تصورياً يقوم بمحاولة لتطوير صياغة المفهوم في العلوم الاجتماعية من مرحلة الوصف والتعميم التجريبي إلى مرحلة بناء الأنساق النظرية.

محاوّر بناء النموذج المقترح

1. الرؤية العامة للنموذج التربوي لتعزيز الأمن الفكري في المؤسسات التربوية
2. الرسالة التربوية التي يؤديها النموذج التربوي المقترح لتعزيز الأمن الفكري في المؤسسات التربوية.
3. الأهداف التربوية التي يسعى النموذج التربوي المقترح لتعزيز الأمن لمكثري إلى تحقيقها في المؤسسات التربوية.
4. مفردات النموذج التربوي المقترح لتعزيز الأمن الفكري في المؤسسات التربوية.
5. الآلية المستخدمة في تطبيق النموذج التربوي المقترح لتعزيز الأمن الفكري في المؤسسات التربوية.

مراحل بناء النموذج

الأهداف التفصيلية للنموذج التربوي:

1. تعريف مفهوم الأمن الفكري.
2. تحصين عقول الطلاب من الوقوع في الأفكار المنحرفة.
3. تدريب الطلاب على المحافظة على ممتلكات الوطن.
4. التعامل مع الأفكار المضللة بعقلانية.
5. تحديد المظاهر التي تخل بالأمن الفكري.
6. لاطلاع على تجارب الآخرين في مواجهة الأمن الفكري.
7. تغليب مبدأ الوحدة الوطنية على الذاتية.
8. توضيح الأفكار المنحرفة.
9. التعريف بالشذوذ الفكري.

10. التعرف بالانحراف العقدي.
11. استخلاص ايجابية التغيرات والمستجدات.
12. تدريب الطلاب على الطريقة المثلى في المرجعية الدينية.
13. التصدي للنوازع الرافضة لقيم ونظم المجتمع.
14. تحديد مواطن تأويل النصوص.
15. تقييم الخطاب الديني المتشدد.
16. تدريب الطلاب على الحوار الهادف داخل البيئة المدرسية.
17. الاهتمام بالقنوة الحسنة.
18. بيان تحذير الشريعة من فكر الخوارج.
19. توضيح ضوابط وشروط الجهاد.
20. تنفيذ آثار نشر الشائعات.

المفردات التفصيلية للنموذج التربوي:

1. بيان أضرار الحهل بمقاصد الشريعة وغاياتها.
2. توضيح مصادر تعرض الشباب للأهكار الهدامة.
3. توضيح مناهذ الغزو الفكري.
4. إيضاح النتائج السلبية من الفتوى بغير علم.
5. التدريب على عدم الوقوع في مظاهر التناقضات التي يعيشها الشباب.
6. تدريب الطلاب على أدب الحوار.
7. التحذير من مخالفة العلماء ورجال العلم.
8. بيان سلبية أثر التعصب للرأي.
9. التصدي لكل من يتبنى الإرهاب.
10. تبيذ تبني العنف في البيئة المدرسية.

11. الوقاية من مغبة الغلو في الدين.
12. نبذ الفكر المضلل أو المنحرف أو المتحيز.
13. نبذ الفكر المتحيز والمستند إلى هوى النفس وتجسيد النرجس الفردية
14. التحذير من الفكر المعتمد على التمايز الاجتماعي.
15. الوقاية من الفكر غير المنضبط.
16. بيان سلبية أثر سوء الظن.
17. توضيح فساد التصور وضعفه.
18. التحذير من الفكر الذي يهمل التاريخ والتراث.
19. محاذير تأويل النصوص.
20. تصحيح بعض المفاهيم الدينية الخاطئة لدى الطلاب.
21. التأكيد على الوسطية والاعتدال.

منطلقات آلية تنفيذ النموذج التربوي المقترح:

1. البعد عن التوجيه المباشر.
2. إعطاء أمثلة حية من الواقع.
3. البعد عن المبالغة المفقودة.
4. التوثيق وذكر الأدلة والبراهين.
5. توظيف تقنية المعلومات والاتصال.
6. اختيار المكان والزمان المناسبين.
7. إتاحة الفرصة للمشاركة ما أمكن للموجه إليهم النموذج التربوي المقترح.
8. تكثيف دور المدرسة التربوي والعناية بحسن اختيار المعلم المؤهل في النشاط غير الصفّي منهجاً وفكراً وسلوكاً.

23. دراسة حالات إعلامية فضائية تساعد على تحقيق تعزيز لأمن

المفكري

24 إقامة مسابقات في البحث العلمي عن تعزيز الأمن الفكري.

25 إقامة مسابقات ثقافية مرتبطة بالأمن الفكري

26 إقامة مسابقات في الإلقاء ذات ارتباط بالأمن الفكري.

27 تمييز أسلوب الواجبات الكتابية التي يمكن من خلاله طلب واجبات

كتابية تتعلق بقضايا أو مشكلات حول الأمن الفكري

استراتيجية بناء النموذج:

أولاً: الرؤية العامة للنموذج التربوي وهو عبارة عن إعداد جيل بمفاهيم ثقافية وفلسفية تواكب التطورات المستقبلية مع المحافظة على القيم ولتواكب الإسلامية.

ثانياً: الرسالة التربوية للنموذج التربوي المقترح وهي عبارة عن: تصميم برامج توعوية تحقق التوازن الموضوعي بين المعارف والمهارات والاتجاهات وتقديمها بأسلوب مبني على جوانب فلسفية وتربوية ونفسية وربطها بفعاليات تمثل الأنشطة الطلابية المنفذة في المدارس

الاهداف:

1. تعريف الطلاب بمفهوم الأمن الفكري.
2. تحصين عقول الطلاب من الوقوع في الأفكار المنحرفة.
3. تدريب الطلاب في المحافظة على ممتلكات الوطن.
4. تدريب الطلاب على أخذ الفتوى الدينية من مرجعية موثقة.
5. غليب مبدأ الوحدة الوطنية على الذاتية والعنصرية والقبائلية والعائلية
6. إبراز إيجابية التغيرات والمستجدات.

7. تعريف الطلاب بحقوق المعاهدين والذميين غير المسلمين والواحدين لهذه البلاد.

8. الاهتمام بالقوة الحسنة.

9. توضيح الأفكار المنحرفة

10. الاطلاع على تجارب الآخرين في مواجهة مهددات الأمن الفكري

11. تحديد المظاهر التي تخل بالأمن الفكري.

12. القدرة على مواجهة الأفكار المضللة.

13. التصدي للنوارع الراقصة لقيم ونظم المجتمع.

14. تدريب الطلاب على الحوار الهادف داخل البيئة المدرسية.

15. بيان تحذير الشريعة من الأفكار المنحرفة.

16. توضيح ضوابط الجهاد وشروطه.

17. إبراز آثار نشر الشائعات السلبية على الأمن الفكري.

18. تحديد مواطن تأويل النصوص الشرعية

19. تقويم الخطاب الديني المتشدد الذي لا يتماشى مع المصالح العامة.

20. التعريف بالانحراف الفكري.

مفردات النموذج التربوي التي تعزز الأمن الفكري:

1. التأكيد على الوسطية والاعتدال.

2. سد الفكر المتحيز والمستند إلى هوى النفس وتجسيد الفرعة الضردية

3. إيضاح النتائج السلبية من الفتوى بغير علم.

4. تدريب الطلاب على أدب الحوار.

5. التصدي لكل من يتبنى الإرهاب.

6. نيل تبني العنف في البيئة المدرسية.

7. نبذ الفكر المضلل أو المنحرف أو المتحيز.
8. التحذير من الفكر المعتمد على التمايز الاجتماعي.
9. توضيح مفهوم الولاء والبراء في الإسلام.
10. الوقاية من مظاهر الغلو في الدين.
11. توضيح مصادر تعرض الشباب للأفكار الهدامة.
12. تصحيح بعض المفاهيم الدينية الخاطئة لدى الطلاب.
13. الوقاية من الفكر غير المنضبط.
14. بيان سلبية أثر التعصب للرأي.
15. بيان سلبية أثر سوء الظن.
16. معاذير تأويل النصوص.
17. بيان أضرار الجهل بمقاصد الشريعة وغاياتها.
18. تدريب الطلاب على عدم الوقوع في مظاهر التناقضات التي يعيشها الشباب.
19. التحذير من مخالفة العلماء ورجال العلم.
20. توضيح منافع الغزو الفكري.
21. التحذير من الفكر الذي يهمل التاريخ والتراث.
22. توضيح فساد التصور وضعفه.

آلية التنفيذ:

أولاً، مطلقاً آلية تنفيذ النموذج التربوي المقترح لتعزيز الأمن الفكري

1. إعطاء أمثلة حية من الواقع.
2. التوثيق وذكر الأدلة والبراهين.
3. توظيف تقنية المعلومات والاتصال.

4. اختيار الزمان والمكان المناسبين.
 5. البعد عن المبالغة الممقوتة.
 6. البعد عن التوجيه المباشر.
 7. إتاحة الفرصة للطلاب للمشاركة ما أمكن في التخطيط والتنفيذ أثناء تطبيق النموذج التربوي المقترح عليهم.
- ثانياً: آلية تنفيذ النموذج التربوي لتعزيز الأمن الفكري:
1. غرس قيم الوسطية والتوازن والاعتدال عند ممارسة الأنشطة الطلابية غير الصفية
 2. إلحاق المديرين والمعلمين بدورات خاصة في مجال الأمن الفكري.
 3. تدريب الطلاب على كيفية الحوار البناء والمناقشة الهادئة وأسلوب التعليم التعاوني والعصف الذهني وأسلوب حل المشكلات.
 4. تخصيص أوقات للمناقشة الحرة من خلال الأنشطة غير الصفية يعرض فيها الطلاب مشكلاتهم وخبراتهم ووجهات نظرهم في الأحداث التي يمرون بها.
 5. إقامة المحاضرات الدينية والاجتماعية.
 6. عرض الأفكار المستجدة في الأمن الفكري.
 7. تشكيل جمعيات أو هيئات دائمة في المدارس مكونة من المعلمين والمسيرين وأولياء الأمور للقيام بنشاطات تربوية خارجية وداخلية لتعزيز الأمن الفكري لدى طلابهم.
 8. تكثيف دور المدرسة التربوي والعناية بحسن اختيار المعلم المؤهل في النشاط غير الصفّي منهجاً وفكراً وسلوكاً.
 9. تنفيذ ورش عمل تسهم في تعزيز الأمن الفكري وتحقيق الانتماء للموطن.

10. دراسة حالات إعلامية فضائية تساعد على تحقيق تعزيز الأمن الفكري.

11. إقامة مسابقات ثقافية مرتبطة بتعزيز الأمن الفكري.

12. إقامة مسابقات فن الإلقاء ذات ارتباط بتعزيز الأمن الفكري

13. إقامة مسابقات في البحث العلمي عن تعزيز الأمن الفكري

14. توظيف الصحافة المدرسية في تعميق مفهوم الأمن الفكري.

15. توظيف النشاط المسرحي لتعميق مفهوم الأمن الفكري بشكل علمي

تطبيقي، من خلال مشاهد مسرحية هادفة تعزز الأمن الفكري زيارات ميدانية بهدف تنمية روح الولاء للوطن.

16. تنفيذ أسلوب الواجبات المنزلية التي يمكن من خلاله طلب واجبات كتابية تتعلق بقضايا أو مشكلات حول الأمن الفكري.

17. زيارات ميدانية بهدف تنمية روح الولاء للوطن.

18. تضمين المناهج التربوية والتعليمية معارف ومواد تعمل على ترسيخ وتحقيق الأمن الفكري.

19. تنفيذ رحلات خارج نطاق المؤسسة التعليمية تسهم في تعزيز الأمن الفكري.

20. تحليل بعض المفاهيم بالمواقع الالكترونية .

تقويم النموذج وتلقيحه

أن ما يريد من احتمال تصميم نموذج فعال هو اتخاذ القرارات المدروسة المتعلقة بمفاهيم التعليم والتعلم والارشاد الطلابي، لذا يجب أن يراعى محتوى التصميم من قبل خبراء في التربية، والذين يقومون بالحكم على الأهداف من

حيث ملائمتها ومن حيث دقة المحتوى وملائمته في خريطة التطبيق لإنجاز هذه الاهداف.

إن مصممي النظم التربوية يجب أن يحددوا إذا كان التسلسل المرسوم في خريطة هذه النظم سوف ييسر العملية التوعوية، وهل الأفكار المنبثقة من عملية العصف الذهني (Brainstorm) بعد عملية استخلاص الأفكار أفكاراً جيدة؟ وهل جميع المهارات والمعارف التي يتطلبها التوجيه مسبقاً قد حددت؟

إن تبني المخطط الانسيابي يسهم في وضع سلسلة من الرسوم التخطيطية تصف العمليات التي ينجزها النشاط. وعلى الرغم من أن المخطط الانسيابي لا يحتوي على النص والصور المعنية للجرعات التوعوية إلا أنه يحتوي على التسلسل الخاص بالمحتوى التوعوي. ويمكن أن تنفذ المخططات الانسيابية بتفصيلات مختلفة. وينصح أليسي وتروليب (Alessi & Trollip) بتفصيلات مختلفة باختلاف الطرق التعليمية المستخدمة. فمثلاً لطريقة (الدرس الخاص، والتدريبات، والاختبارات) ينصحون باستخدام مخطط انسيابي بسيط يعطي نظرة شاملة لتسلسل العملية ومجالاتها. أما بالنسبة لطريقة (المحاكاة والألعاب الرياضية) فينصحون بمخططات انسيابية ذات تفصيلات أكثر (Alessi, 1991, pp. 246 - 247).

وللإلتقاء دور فاعل في تصميم النماذج التوعوية في ظل الحياة المعاصرة لتي من سماتها التغير السريع ، والتقدم العلمي والتكنولوجيا الهائل، كل هذا يمرض أسلوباً معيناً من التعامل مع هذه المتغيرات. لذا اهتمت الدراسات التي تناولت التخطيط الإستراتيجي للأنشطة بدراسة الاحتياجات التي تعد من مقومات التصميم الناجح وتتحكم درجة الثقافة العامة بالقدرة على التمييز بين متطلبات التوعية وتحديد حجم احتياجات الطلاب منها.

ومن خصائص التخطيط للنماذج التوعوية الوصول الى ما يلي.

الشمولية حيث يسهم جميع مهام وواجبات وإدارات الإدارة التي تسمى لتحقيق أهدافها من خلال هذه الخطط.

النتائج والأهداف بالصورة المستهدفة وفق المعايير الموضوعية في الحطة

- سمة الواقعية ، حيث منطلق الحطة من خلال الواقع المعيش للمنظمة وبذلك تتسم سائر عناصر الحطة بالواقعية في وسائلها وإجراءاتها.

- التدرج في الأداء والسير بالوسائل والإجراءات بتدرج وهذا التدرج يتطلب الاختيار المناسب للمدة الزمنية للحطة وتوزيعها إلى مراحل بصورة مناسبة.

- المرونة لكون تلك الخطط تتعامل مع المستقبل ، وما يحويه من تغيرات تتطلب وضع الفروض الخاصة بالظروف المتوقعة. والمرونة تتيح للمصمم إعادة النظر في الخطط على ضوء المستجدات التي قد تواجه الحطة وتحدد من إمكانية تنفيذها.

- الوضوح والبساطة في جميع عناصرها فتكون أهدافه واضحة وكذلك السياسات والإجراءات والموارد المتاحة والمطلوبة والبرمجة الزمنية ، وفي معايير نجاحه حتى يمكن للجميع مهمة الإسهام الفاعل في تحقيق أهدافها.

نخلص هنا إلى أن إعداد نموذج في مجال التوعية الأمنية. يرقى بالعملية التوعوية إلى مستويات من الأداء تحاكي التغيرات الحادثة في المجتمعات ومؤسسات المجتمع المدني وجميع النشاط البشرية وتتيح للأجهزة الأمنية الكثير من الخبرة والموارد البشرية القادرة على التعامل مع الظواهر الاجتماعية المختلفة

محاور تقويم النموذج المقترح :

اولا / مرحلة الإعداد

- 1 -اتباع الاسس العلمية الحديثة لتحديد الاحتياجات
- 2 -مدى مراعاة التطورات المطرة في قطاعات المجتمع ومؤسساته
- 3 -مدى التركيز على حاجة قائمة او محتملة
- 4 -مدى الحرص على تقديم حلول متكاملة للمشكلات من خلال
لأنشطة
- 5 -درجة الرقي بالمحتوى الى مستوى الحدث
- 6 -مدى الالتزام بالاصول والاعراف المهنية
- 7 -مدى شمول التصميم لمفردات التوعية الامنية

ثانيا /مرحلة التنفيذ

- 1 -مدى تطبيق النموذج وفق الاهداف
- 2 -الاسلوب المتبع في تقسيم الوظائف والمهام التوعوية الى مجموعة من
المعارف والمهارات
- 3 -مدى مناسبة الزمن المخصص للنشاط
- 4 -مدى استخدام ادوات وتقنيات التعليم
- 5 -مدى تفاعل الطلاب اثناء تطبيق النشاط
- 6 -مستوى اعداد البيئة التي يمارس من خلالها النشاط
- 7 -اسلوب توزيع الطلاب وفق متطلبات النشاط

ثالثاً / مرحلة رصد مخرجات تطبيق النشاط

- 1 - مستوى اعداد أدوات تقويم النموذج المقترح
- 2 - رصد المستوى المعرفي والمهاري لدى الطلاب
- 3 - مدى تحقيق الاحتياجات التوعوية
- 4 - مدى مرونة النموذج لاستيعاب متطلبات التغيير
- 5 - كفاءة أساليب النشاط المتبعة
- 6 - رصد الاثر التوعوي في بيئة التعلم
- 7 - قياس حجم الهدر في الجهد والمال

رغم أهمية الاجراءات النظامية في رصد مخرجات تطبيق النموذج لاصدار الحكم عليه الا ان قناعة الموكل اليهم التطبيق تمثل الخطوة الاولى في نجاح النموذج .

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني

الفصل الثالث عشر

التغير وامتطلبات الأمانة الالكترونية

13



الفصل الثالث عشر

التغير والمتطلبات الأمنية الإلكترونية

أحدثت التغيرات المعاصرة العديد من الطواهر الامنية التي أحدثت من التغيرات الاجتماعية والمعرفية وتقنية الاتصال وسيلة لتطويرها واتساع نشاطها وتعدد أنواعها وتماوت أثارها ونتائجها ، مما أوجب رصد تلك الطواهر من خلال تدول منظومة المناشط البشرية ومنطلقات التغير والتغير ، وفي ظل العولة وموجة التغير وما أحدثه في المفاهيم الموروثة خاصة ما يتعلق بالقيم والاعراف يصبح الامن هاجس دول العالم قاطبة ، ومن هذا المنطلق كان لابد من وضع استراتيجيات أمنية وفق الأسلوب العلمي الذي ينطلق من وضع الاهداف القريبة المدى والبعيد المدى وخطوات التنفيذ ، ومن ثم استشراف النتائج

تعد لتنمية البشرية في المجال الأمني من أساسيات استراتيجية التطور الذي تتطلبه لتغيرات الحادثة في المجتمعات البشرية وتنمية الموارد البشرية منطلق أساسي للعديد من المناشط التطورية في التعليم والصحة والاقتصاد. حيث يعد الإنسان العنصر الأساسي في تنمية المجتمعات ومنعطف نموها وتطورها ومواكبتها للمتغيرات المعاصرة. ومفردات تنمية الموارد البشرية وإن تعددت وتشعبت إلا أنها تنطلق من القدرة على صقل مهارات المعرفة البشرية عن طريق تكوين وتعزيز أنظمة الخبرة المرتبطة بأنظمة الذكاء التي تهيئ القدرة على توظيف المهارات والمعرفة الأمنية لحل المشكلات والتعامل مع المواقف الأمنية والقدرة على الإسهام في تطور ورقي المجتمع. وفي الشأن الأمني فإن الجهود المنظمة والمحظوظ لها وفق سياق تنمية الموارد البشرية تسهم في الرقي بأداء الأفراد وتنمية مهارات القادة في مواقعهم الإدارية أو الميدانية .

إن التمكن الدائم في إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمهارات العالية في المجال الأمني مطلب يتولد مع كل حدث أمني ومع كل اختراق للمنظومة الأمنية

ما دام الخارجون عن النظام وهواة اختراق النظم والقوانين الأمنية يوظفون التقنية العالية في تنفيذ مهامهم الإجرامية . فإن التقنية التي ينعم بها الجميع أضحت أحد المحاذير الأمنية ومن ثم فإن فهمها وسبر أغوارها ودقة التعامل معها وأسلوب التحقيق في حرائقها بحاجة إلى عناية ودقة في التجهيز والإعداد ومطلب ملح لنظم تدريبية تصقل المهارات وتنمي المدارك والمعارف وتواكب متطلبات لعصر هذا الأمر بحاجة إلى إعادة هيكلة النظم الامنية التدريبية وذلك لرفع كفاءة لتفاعل بين المؤسسات المجتمعية وعناصر الإنتاج وبين مخرجات النظم التدريبية. وهذا ما دعا إلى انتهاز ما يسمى بأسلوب النظم في تصميم المنظومة التدريبية في المجال الأمني لبلوغ مفهوم التدريب الفعال حيث يعتمد على مدخل أسلوب النظم Systematic Approach في تصميم المنظومة التدريبية لوجود بعض العلاقات الوظيفية بين عناصر وأبعاد أسلوب النظم على النحو التالي:

- التدريب مجموعة من العناصر تتصف بالتنظيم والوحدة المتكاملة.
- التدريب يتفاعل كنظام مع أنظمة أخرى في البيئة ، ويتم تنظيمه وتعديله بناء على التغذية الراجعة.
- تعمل مكونات النظم التدريبية منفردة أو مجتمعة في تفاعل مقصود ومخطط له - لتحقيق المخرجات والنتائج المطلوبة.
- تشمل مكونات النظام التدريبي الأفراد والإدارات والمواد والأساليب التي تعمل مجتمعة لتحقيق أهداف محددة
- يتسم أسلوب النظم بالمرونة والتكيف مع متطلبات التدريب وهذا ما يسهم في التخطيط الحيد في مجالات متعددة منها التدريب الأمني .
- يأخذ أسلوب النظم بالحسبان دور البيئة التدريبية في إثارة السلوك وحدوث الاستجابة.
- يحقق أسلوب النظم المفهوم العام للتدريب بأنه التصميم المنظم والمقصود للخبرات. مما يمكن المتدرب من تحقيق التعبير المطلوب في الأداء مدعوماً بالاتجاه السليم والقيم الصالحة.

وتتمر المهارات المكتسبه نتيجة تنمية الموارد البشريه في مجال أمن المعلومات
بثلاث مراحل مستقله تبدأ بالمعرفه التي يقصد بها كشف القدرات على
لاستيعاب النظري لما يتعرض له المتدرب أثناء العمليه التدريبيه من أفكار
ومفاهيم وحقائق تتعلق بالمهارات الأمنیه الإلكترونيه المطلوبه، والمرحله الثانيه هي
حدوث الترابط الذي يعد إحدى سمات اكتساب المهارات المطلوبه ويمثله الصلات
التي تربط بين المثير للتدريب (المتطلبات الأمنیه) والامتناعيه له أثناء العمليه
التدريبيه (إدراك سبل وإجراءات الوقايه والمكافحه). أما المرحله الثالثه والأخيره
فتتمثل بـ اكتساب الخبرات والمهارات ، حيث تعد تلقائيه الاستجابة وهذه التقائيه
متمايه بين المتدربين فمنهم من يستوعب المهام والواجبات المطلوب إتقانها ويقوم
بأدائها على أكمل وجه ، ومنهم من يلجأ إلى تكرار المهام دون نجاح يذكر.

ويعنى مصممو البرامج التدريبيه الأمنیه وغير الأمنیه بصياغة الأهداف
السلوكيه القياسيه التي تقسم بالتكامل الموضوعي وبالوضوح ، مما يسهل على
مصممي البرنامج التدريبي السير بالمتدربين وفق منهج تدريبي موحد. فالهدف
السلوكي القياسي يحدد عناصر المدخلات التدريبيه من حيث الكم والكيف.
والتعليم والتدريب نشاطان متلازمان يسيران وفق منظومه علميه وعمليه .
لذا، يتضح مفهوم التدريب عندما يصاغ وفق نظريات التعليم والتعلم وفي إطار
المفهوم السلوكي للتعليم. فالتدريب الذاتي المرتبط بالتطبيق العملي والتجريبي في
لميدان، ينهج أسلوب التعلم بالمحاوله والخطأ الذي دعا به عالم النفس ثورندايك،
ولأن المحاوله والخطأ مرتبط بالزمن المحدود للعمليه التدريبيه . حيث إن الافتراض
لرمني بين المثير والاستجابة من معززات أسلوب المحاوله والخطأ والمتكرار
كذلك دور فاعل في هذا الأسلوب وتبرز أهميه التكرار عندما يبلغ المثير في
العمليه التدريبيه ذروته الارتباطيه ، وهذا يقوِّف على بيئه التدريب والبيئه
التدريبيه الغنيه بمصادر التعلم والتدريب والمعرفه تصبح عمليه المحاوله والخطأ

عملية إجرائية ومن ثم تكون الاستجابة للتدريب استجابة إجرائية وهذا مطلب الوضع الاجتماعي الراهن .

والتدريب عبارة عن تعديل سلوك في المقام الأول ، نتيجة الخبرات التي يمتلكها المتدرب قبل انخراطه بالبرنامج التدريبي. لذا فإن التدريب في الوقت الحاضر ووفقا للمتغيرات المتسارعة يواجه مجالا مقبعا بالقوى والعناصر المحتملة التي تتفاعل مع بعضها وتشكل الخبرة لدى المتدرب ومادامت الهيئات التدريبية تسعى إلى اكتساب مهارات ومعارف جديدة في مجال عمل المتدرب كالمجال الأمني تصبح الخبرة التي وصفت بأنها قوى وعناصر مترابطة عائقاً لإحداث التغير في السلوك. وهنا يستوجب الأمر تفكيك هذه العناصر والقوى وتبسيطها وإعادة تنظيم تلك القوى والعناصر حتى تتزن مرة أخرى مكونة سلوكاً سوياً وتنظيماً مرغوباً على شكل مخرجات تواكب المتغيرات. لذا يتضح للمتتبع لهذه العملية أن التدريب عملية معرفية ومهارية مقصودة ، تؤدي إلى توافق السلوك مع الموقف بأسلوب تلقائي ، وهذا يسهم في قدرة المتدرب على تحقيق ما يلي:

- 1 - الانفعالات الناتجة عن التدريب والمتمثلة في الإحساس والإدراك والتفاعل مع ما يستقبله المتدرب من مفاهيم وحقائق ومهارات فرضتها التحولات الحادثة في العالم .
- 2 - تحمل المتدرب وقناعاته بما يصله من معلومات ، أو ما ينتابه من شعور مثل الانتماء وحب العمل والتعاون.
- 3 - تعزيز القيم والاتجاهات وحب العمل الجماعي ، فهم الآخر ، والاعتزاز بالمهنة.
- 4 - القدرة على دمج الهوية بالمتغيرات وتفاعلها مع بعضها لتكون مبدأ له
- 5 - قدرة المتدرب على تحديد شخصيته عن طريق ما اكتسبه من سلوك وفق المتغيرات وصل إلى درجة الثبات.

والعمل في مجال أمن المعلومات لابد أن يوازيه قدرات واستعدادات شخصية لمن يوكل لهم تنفيذ المهام الأمنية في ظل تفاقم الأحداث الأمنية الإلكترونية وبلوغها درجة التعقيد وهذه القدرات والاستعدادات لابد أن تتفق مع أهداف لإدارة التي تنبثق منها الفرص الوظيفية والقدرات والاستعدادات حيث لم تعد أموراً ثابتة في ظل عصر المعلومات والاتصالات والمخترعات فمصطلح التأهيل أصبح متغيراً بعد أن كان من الثوابت فالتأهيل اليوم قد لا يكون كافياً في المستقبل المنظور فالمهن بحاجة إلى إعادة تأهيل وهذا لم يعد مطلباً من طلبة العمل بل تعدى ذلك إلى أن أصبح مطلباً أمنياً لمن هم على رأس العمل فالخبرة في عصرنا الحاضر لا تنحصر في عدد السنين التي أمضاها رجل الأمن على رأس العمل مهما كانت طبيعة عمله ومدة بقائه فيه بل هيما يمتلكه من مقومات الرضا بأدائه الوظيفي، ليلعب درجة القبول، ومادام من متطلبات الوظيفة أي وظيفة تبني الأفكار والأساليب والاتجاهات الحديثة والمتغيرة فمن أولويات هذا التبنى وجود أفراد في المجال الأمني يؤمنون أولاً بأهمية هذا التبنى ويمتلكون لقدرة على التعامل مع الأفكار والأساليب والاتجاهات الحديثة لرفع قدرتهم المهنية، ومن ثم إتقان معدلات إنتاجهم ورفعها. والأمن في هذا الصدد مسألة إستراتيجية مفادها أن تفهم حقيقة أمن المجتمعات وبلوغه، فالرؤية الشاملة والإستراتيجية الواضحة لمفهوم الأمن تؤكد أن الأمن مصدر من مصادر المعرفة والثقافة والحماية الشاملة والمقننة للمناشط البشرية التي تسمى إلى الضبط الاجتماعي و بناء مجتمع يواكب المجتمعات المتطورة مع الحفاظ على النسيج والتناغم القيمي لهذا المجتمع. والخطط الأمنية إذا ما أعدت إعداداً جيداً أو هيئت لها الظروف المناسبة وآليات تنفيذ فعالة ومتدرجة وفق مراحل الإدراك الإنساني ومن خلال تنمية بشرية شاملة، فإن نتائجها حصيله من المفاهيم و لحقائق ومهارات الأمنية المدعومة بأدوات الحماية والمواجهة، وإدراك واع لكيفية التعامل مع القضايا والأحداث التي تحقق الأمن والاستقرار للإنسان والمجتمع.

التدريب عبارة عن نشاط منظم ، يهدف إلى تنمية الأفراد وإكسابهم المعرفة والمهارة والاتجاه، وفق فلسفة محددة وأهداف واضحة تعد من العوامل المؤثرة في نجاح التدريب. ومادام الأمر مرتبطاً بنظريات التعلم فإن الاهتمام بصياغة الأهداف السلوكية أحد أساسيات هذه النظريات، وفي التدريب يوصى كذلك بأن تصاغ الأهداف السلوكية بحيث تتميز بالتكامل الموضوعي وبالوضوح

والأهداف السلوكية في مجال التدريب تستمد من مصادر عديدة مثل مستويات المتدربين، ومصادر اجتماعية ، وسياسية واقتصادية ، وثقافية ، وأمنية، حيث تبني الأهداف وتتكامل عناصرها وفق أحد المتطلبات السابقة التي تدعى الاحتياجات التدريبية. وتعمل على إحداث التوازن الموضوعي والمعرفي ، وتحديد عناصر مداخلات العملية التدريبية في التدريب الأمني الكافية برفع كفاءة هذا النوع من التدريب. لذا نرى أن العملية التدريبية تبدأ بهدف معين وتنتهي بهدف معين بمعنى آخر . أن الأهداف التدريبية الأمنية تبدأ لغاية معينة وتقود في النهاية إلى الغاية نفسها.

إن التوجه المعاصر في مجال التدريب الإلكتروني بخاصة ولتدريب الأمني بعامة يؤكد مقومات نجاح البرنامج التدريبي ، المتمثلة في التغلب على لصعوبات الاجتماعية ونظرتها تجاه المهنة والصعوبات النفسية التي تحد من طموح وقدرات المتدرب، والعصوية التي تصوق القناعة بالقدرات المتكاملة والتأزر العضوي، والإدارية التي تستهج البيروقراطية في الإعداد والتنفيذ، والتطبيقية التي تعاني من قلة الإمكانيات المادية والبشرية وضعف القناعة بالتصميم العلمي السليم الموائم لمتطلبات المتغيرات المعاصرة . ويساعد التحليل الدقيق لعناصر البرنامج التدريبي الأمني على الدخول إلى مواطن الضعف والعوائق التي قد تواجه البرنامج التدريبي، كما يساعد التحليل النفسي والاجتماعي للمتدرب على تذليل جميع لصعوبات التي تعترض عملية التطبيق النظري والعملية.

مقومات برامج تنمية الموارد البشرية

تتوزع مقومات برامج تنمية الموارد البشرية عن طريق التدريب عندما تهيأ
المرص للفاعل بين احتياجات الفرد المدفوعة بقدراته ، وحاجات المجتمع في
عصر التغيرات المتمثلة في احتياجاته الأمنية. وتنمية الموارد البشرية في المحال
لأمني عملية مرتبطة بكافة مجالات العمل الاجتماعي والاقتصادي ، والسياسي
والثقافي وبتركيب يوضح التداخل والتشابك والتفاعل بين المكونات والمحددات
لتي تسهم بشكل أو بآخر في تكوين هذا المجتمع ، لذا تعالج النظم التدريبية
من خلال القضايا الاجتماعية والاقتصادية والفكرية والثقافية.

والتدريب بعامة لا يقتصر مواجهة الاختراقات الامنية في زمن التغير، بل
يسهم أيضاً إسهاماً فعالاً في عملية التخطيط لتنمية المجتمع في حاضره ومستقبله ،
فالتدريب يسهم في اعداد عناصر دعم امني تتعامل مع ابعاد واثار التغير المفروض
على المجتمع ، بل يتجاوز ذلك الى الاسهام في التغير المرغوب او المفروض في
المجالات الاقتصادية والثقافية والسياسية كما وكيفا ، ومن هنا يصبح لتدريب
أحد العناصر الأساسية في عملية التغير الهادف الى مواكبة التغير الحاصل على
المستوى الدولي .

وفي مجال التدريب الأمني يصبح التخطيط الدقيق مدعاة للوصول لرجل
الامن الى مستوى الاحتياجات الأمنية الراهنة والمستقبلية؛ نظراً لشمولية العملية
التخطيطية وأهميتها وعلاقتها بالتخطيط الإستراتيجي للدولة.

وقد عرف التخطيط بأنه مجموعة العناصر الفكرية والإدارية التي تمكن
المخطط من التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل وفي الشأن الأمني يصبح التخطيط
دأ أهمية عندما يدرس الواقع المعاش للتدريب الأمني والانطلاق من خلاله إلى
استشراف المستقبل وفق معطيات عملية وفكرية وتقنية واجتماعية. إذاً التخطيط
هذا مرتبط بالحقائق الظاهرة وبالفروض المستقبلية وعلى أساسها يتم تخطيط
لعملية التدريبية في المجال الأمني فالمجتمعات الإنسانية مجتمعات ديناميكية

د ثمة الغير ، وذلك نتاج عن تبني تلك المجتمعات للأساليب والأفكار التقنية الحديثة في جميع المجالات الصناعية وكانت أو زراعية أو صحية ، ودرجة تبني الأفكار التطويرية تتفاوت بدرجة تقبلها في مجتمعات المحيط المستهلك ، وبعد الوعي الذاتي والتقويم الذاتي من أهم مقومات القدرة على استخدام المعرفة الحديثة للتغيير وتطويعها أمنياً

لقد ارتبط التخطيط بالاستراتيجية بل إن مصطلح التخطيط الاستراتيجي العسكري المنشأ أصبح دارجاً في كثير من العمليات التي تتطلب رؤية مستقبلية وفق واقع معاش ويطلق أيضاً على التخطيط المتكامل العناصر القادر على الاستجابة للواقع والمحقق للأهداف المستقبلية والتخطيط المتكامل أو الاستراتيجي هو نهج لأي مؤسسة للوصول إلى غايتها. لذا فإن هذا النهج يحتاج إلى العديد من مقومات نجاحه من تهيئة الظروف، وتوفير كافة التنفيذ، لذا يلجأ بعض المخططين للموارد البشرية في تجاوز بعض العوائق إلى تفعيل التخطيط الاستراتيجي إلى خطط استراتيجية متعددة تشكل في مجملها الخطة الاستراتيجية العامة، ولبلوغ هذا التنظيم من رسم الخطط الاستراتيجية التكاملية ينهج مصممو البرامج التدريبية الأمنية إلى وضع عناصرها في منظومة تشكل مجموعة من الأجزاء التي بينها علاقة متبادلة وتعمل جميعاً من أجل هدف محدد، وللمنظومة سمات عديدة أهمها أنها عملية هادفة . وذات عناصر متفاعلة، ولها وظائف معينة، ومنطقية ذاتية التصحيح، هنا يتضح أن النظم ما هي، لا طريقة تحليلية للتخطيط تمكن منفذ البرنامج التدريبي الأمني من التقدم من الأهداف التي حددتها مهمة المنظومة، وذلك بعمل منضبط ومرتب للأجزاء التي تألف منها المنظومة كلها، وتتكامل تلك الأجزاء وفقاً للوظائف التي تقوم بها الإدارة الأمنية.

وفي ظل مفهوم النظم تترجم عناصر التدريب الأمني إلى إستراتيجيات تساعد على تحديد أبعاد العملية الأمنية، وتحقيق نواتجها في صورة مخرجات تعلم

عقلية وحركية، وتعميماً للمفهوم التنظيمي فإن العناصر المستهدفة في التصميم هي تحديد الاحتياجات، وتحليل الأهداف، وتحليل خصائص رجل الأمر وصياغة الأهداف الإستراتيجية. هذه العناصر ينطلق منها مجموعات صغيرة ذات علاقة ارتباطية ووظيفية مع بعضها البعض منها: قاعدة المعرفة التي هي عبارة عن مجموعة المصاهيم المختارة التي تعد منطلق التغير و مدخل النظم، ونظرية هلسفتها ومنهجها. وهي وثيقة الصلة بمضمونات المحتوى التدريبي الأمني. وقاعدة المعرفة جزء من مجموعة المنظورات التنظيمية التي لها أهمية في توجيه التفكير حول تصميم النظم ويمكن تحديد المنظورات في أربعة محاور تحدد نظم التغير هي:

المحور الأول: الأنظمة تأخذ الشكل الهرمي والتسلسل الهرمي لمستويات الأنظمة، ونظم التدريب الأمني يدخل ضمن هذا التسلسل.

المحور الثاني: مستوى الخبرة حيث يعد أحد المنطلقات الأساسية في تصميم نظم التدريب.

المحور الثالث: الموارد والمرص والترتيبات والمواقف التي تلعب دوراً مهماً في التصميم.

المحور الرابع: طبيعة الأنظمة المفتوحة والشاملة والديناميكية، وفي عصر الانفتاح المعرفي، فإن النظم الأمنية لم تعد نظاماً مغلقاً.

يزودنا منهج النظم باستراتيجيات وأدوات التصميم ولا يفضل أهمية النظريات الاجتماعية، واقتصاديات التدريب، ويمكن أن نخلص من تحليل النظم إلى:

- خصائص التسلسل الهرمي للأنظمة ذات العلاقة الوظيفية وعلاقة وتفاعل النظام مع البيئة التي يطبق فيها.
- محدودية النظام نفسه.
- التفاعل الداخلي بين مكونات النظام.

- الخصائص والسمات الناجمة عن تكامل النظام .

- التغيرات المادية والمعنوية للنظام عبر الزمن .

ولا تغفل النظم أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية لأن دراسة لاحتياجات في ظل تسارع عملية التغيير والتغير تعد من مقومات التدريب لأمني لمعمل وتتحكم درجة الثقافة العامة بالقدرة على التمييز بين معطيات تقنية الحديثة وتحديد حجم الاحتياجات لها، ويشمل ذلك تسخير المعرفة ودوت توظيفها والأجهزة والنظم والأفكار التقنية. وما دامت سرعة التطور والتقدم لتقني والمتغيرات الحضارية تؤثر على الأفراد سلباً أو إيجاباً، كان واجباً على الأنظمة التدريبية الأمنية التركيز على المعارف والمهارات لدى الضباط والأفراد موكبة هذه المتغيرات في تحصيلهم العلمي والمهني إلى درجة أكثر كفاءة وملاءمة للعصر الذي يعيشون فيه ، ويبقى على المهتم بالتدريب الأمني تصنيف الاحتياجات وتحديد حجمها لتوزيع الأولويات وذلك على شكل منظومات استراتيجية تشكل البناء العام للاستراتيجية التدريبية.

وإن معرفة الخطوة التنموية الشاملة للدولة الساعية للتغيير، والعمل في إطارها يجعل التدريب على أمن المعلومات أكثر فعالية وأكثر معنى، مما يجعل مردوده عالياً على المجتمع الذي يخدمه أمنياً، وينبغي للمصمم إبراز دوره كمتخصص في هذا المجال عندما يرسم استراتيجية التدريب التي ينبغي ألا تركز على الجوانب النظرية دون التطبيقية، وإن كانت الجوانب النظرية ذات أهمية في تطبيق المفاهيم والمهارات الأمنية وطريق على الإبداع فيها.

مبررات أخرى لا تقل أهمية يجب أن تؤخذ في الحسبان وهي أن الثورة لتقنية وما نتج عنها من تحولات اقتصادية واسعة المدى ، كل من أهم انعكاساتها على الأمن سرعة تغيير مواصفات مخرجات العملية التدريبية الأمنية لتتوافق مع متطلبات الاقتصاد العالمي لأن النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة هم قضية كافة المجتمعات . وبصفة خاصة المجتمعات النامية. وقد خلصت العديد من

الأبحاث إلى أنه كلما استمرت عملية التدريب الأمني تم التمكن من الاستقرار
لاقتصادي والاجتماعي لكونهما متغيرين باستمرار.

ويمكن توضيح محددات الخطط الاستراتيجية في مجال التدريب على من
المعلومات فيما يلي:

1 - تحديد المسؤولية المستقبلية، وذلك عن طريق رسم رؤية مستقبلية
لتنشيط الأمن المراد التدريب عليه. مما يمكن من معرفة الغايات
بعيدة المدى، وما الرؤية إلا عبارة عن تلمس لعناصر ومظاهر المستقبل
لمجتمع ما، مبنية على عوامل اجتماعية وسياسية واقتصادية، تتخذ
من النمو البشري والاقتصادي والحراك الاجتماعي منطقات علمية
لتحديد الرؤية. وقد تستمد الرؤية مطلقاتها من مبررات تاريخية أو
عقائدية مرت بها المجتمعات. وتعتمد الرؤية على قدرة المحلل الأمني
والإداري والمالي على تحسيد روابط النمو، ووضعها في سياقها
الاجتماعي والمالي والنفسي.

2 - تحليل الوظائف الأمنية ومهامها: والوظيفة عبارة عن مجموعة من
الواجبات أو المستويات أو المسؤوليات أو المهمات تنسب إلى منصب قيادي
أو تنفيذي. وإذا كان بعض الأفراد يؤدون مجموعة من المهمات نفسها
فهم إذن يعملون في وظيفة واحدة. وتحلل الوظائف إلى المهمات المكونة
لها وفق علاقة الجزء بالكل. فالمهمة جزء من الوظيفة، ويتكون البناء
الهرمي لعلاقات الجزء بالكل بين مكونات وظيفية ما من ثلاثة
مستويات فقط. وفي العديد من الوظائف التي تنطوي على مهمات قليلة
يوجد مستويان فقط. وتجزأ الواجبات بعد ذلك إلى مهمات وفي حالة
السوء الذي يتكون في تقسيم الوظيفة إلى مهمات قليلة، وفي أي
الحالين، لا تحلل المهمة إلى أشياء أقل كجزء من أجزاء تحليل
الوظيفة.

وبممكن تحليل الوظيفة بتحديد الواجبات الكبرى أولاً وبعد ذلك بحرى لواحيات إلى مهمات أصغر. ولأن مستوى الواجب المتوسط ليس مهماً في الغالب فقد يكون البدء بمستوى المهمة الأكثر فعالية.

للحصول على معلومات موثقة وموضوعية حول واقع المهام الوظيفية في مجال امر المعلومات وفي ظل المتغيرات هناك طريقتان للحصول على هذه المعلومات ، الأولى هي ملاحظة الشخص أو الأشخاص الذين يؤدون هذه المهام أو الطلب منهم بوضع تقرير حول أنشطتهم الامنية وتدعم هاتان الطريقتان بإجراء استفتاء شامل حول مهام الوظيفة الامنية وفق عوامل عديدة منها أهمية المهام وعدد مرات أدائها ومعدل الوقت الذي يمضي في أدائها وصعوبة أداء المهمة ، ويجب ألا يشمل الاستفتاء حول مهمات الوظيفة عبارات عن القدرات، والمعارف والتدريب المطلوب لأن مثل هذه العبارات تستخدم في وصف الوظيفة ولا يمكن اعتبارها مهمات وظيفية، وتحقيقاً لقاعدة المعلومات ترتب مهام الوظيفة الامنية وفق لعلاقات التتابعية المختلفة.

المعلومات الخاصة وفق نسبها الأقل من عدد مرات الحدوث والصعوبة والأهمية ، وكذلك يمكن ترتيب مهام الوظيفة الامنية باستخدام العلاقات لتتبعية وعلاقات الجزء بالكل ، بوضع قائمة بالمهام التابعة لكل واجب في نظام تتابعي بترتيب تنازلي،

و لخطوة الأخيرة في تحليل الوظيفة هي إعداد تقرير يصف الأجزاء والمصادر الكثيرة التي تستخدم لوضع القائمة الأولية بالوظائف والمهام، مع تلخيص المعلومات التي تم الحصول عليها من الاستفتاء الشامل ويمكن إعداد تقرير عن تحليل الوظيفة الامنية لتحديد المهام الأمنية التي يجب التدريب عليها في مواقع تدريبية رسمية وميدانية، وتلك التي يمكن التدريب عليها على رأس العمل ، ونظام التدريب الأمني يفترض أن يقوم على وحدة متكاملة معدة لتحقيق النتائج و لعمليات والمتحات، في نطاق بيئة قوامها الأهداف والمحتوى وتقنيات وأساليب

التدريب، وإجراءات تقييم النظام التدريبي لا يتم إلا بعد دراسة فعلية وواقعية لاحتياجات الفرد المتدرب واحتياجات المجتمع بجميع أبعاده العلمية والاقتصادية والتجارية والصحية ونحوها وتحليلها علمياً لتلمس مواطن الضعف والقوة والعمل من خلالها.

وتحليل الاحتياجات هي أحد الأسس العلمية التي يصمم وفقها النظام التدريبي الأمني . وتطلق من عدة ركائز أهمها وأولها دراسة الاحتياجات التدريبية الأمنية في مجتمع متغير ، وهي عبارة عن مجموعة من معرفية وتطبيقية للعوامل ولأسباب والمتغيرات المعاصرة التي تحدد حجم ونوع المدخلات في لعملية التدريبية . حينها يمكن أن يتم تحديد مستويات وسياسات وخطط وإجراءات لنظام التدريبي الأمني الفعال مع الأخذ بالحسبان العديد من المتناقضات التي قد تتاب النظام مثل التناقضات في الدوافع نحو التغير التي تعيق المدربين من التدريب الفعال والمتدربين من الاستفادة منه ، وكذلك التناقضات البيئية التدريبية وعدم اكتمال مواردها وأدواتها .

نموذج تحليل عناصر الاحتياج

وهذا يمكن أن نضع نموذجاً مقترحاً لتحليل العناصر التي تمثل عناصر دراسة الاحتياجات التدريبية في المجال الأمني لمواجهة التغير والتغير.

تحليل الاحتياجات

| | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| تحليل الأنظمة الاجتماعية والمتغيرات | تحليل الأفراد (الدافعية) |
| تحليل الوظائف الأمنية المتاحة | تحليل خبرات الأفراد السابقة |
| تحليل الواجبات الأمنية المطلوبة | تحليل السلوك والاتجاهات |
| تحليل المهام المحققة للواجبات | تحليل قدرات الأفراد الإدراكية |
| الأمنية | تحليل عناصر كل مهمة |
| | تحليل القدرات العصبية |

من خلال دراسة الاحتياجات التدريبية لمواجهة الظواهر الأمنية الالكترونية المستجدة التي تشمل في البداية دراسة قدرات واتجاهات الافراد ، ومن ثم لتحليل الموضوعي لأهداف الإدارة الأمنية ووظائفها ومهامها وواجباتها ، والتحليل البعسي و لعضوي لعاملين من خلال دراسة الدوافع والرعية والقابلية ومستويات الدكاء وملاصع الطموح والتكامل العضوي ، يمكننا وضع بنود أداة تقييم وتحديد الاحتياجات ، وتلمب خبرة وكفاءة مصمم استراتيجية التدريب الأمني دور فاعلاً في كفاءة بنود الأداة وثبوتها ، ومصداقية نتائجها ، ومن ثم فإن كفاءة التصميم التي يتم وفقها تحويل هذه الاحتياجات إلى أهداف معلنة ، يمكن قياسها والتعرف على ما تم تحقيقه بها من خلال مخرجات النظام التدريبي. والمحاور التي يوصى بها عند تطوير أداة قياس الاحتياجات تشمل:

- القدرة على صياغة الأهداف وإعداد الخطة وفق المتغيرات .
- مهارة الاتصال المباشر والفعال بكل ما جديد ومطلوب.
- القدرة على توظيف الإمكانيات المادية والبشرية وفق معايير المنظمة ومتطلبات الفترة.
- تحقيق التوازن في تنفيذ المهام المهنية.
- عنصر تحليل التعامل مع الجرائم المستجدة.
- عناصر مهارات التواصل الالكتروني .
- عناصر مهارات إدارة الوقت.
- مقومات تطبيق الأداء بالأهداف.
- عناصر رصد كفاءة أداء الوظيفة والمهمة والواجب.
- ركائز الكفاءة والجودة ، وسبل المحافظة عليها.
- مبررات الولاء وإتقان المهنة.
- أدوات قياس اتجاه المتدربين نحو العمل .

· المعرفة التامة ببيئة العمل وما طرأ عليها من تغير.

قد يهمل العديد من المنظمات والمؤسسات المجتمعية ومنها الأمنية رسم رؤية مستقبلية لنشاطها مما يحد من معرفة الغايات بعيدة المدى لهذه المؤسسة، والرؤية عبارة عن تلمس لعاصر وعظاير المستقبل في مجتمع ما مبنية هذه الرؤية على عوامل اجتماعية وسياسية واقتصادية متخذة من النمو البشري والاقتصادي و لحراك الاجتماعي منطلقات علمية لتحديد الرؤية. وقد تستمد الرؤية منطلقاتها من مبررات تاريخية مرت بها المنظومة الأمنية. كما تعتمد الرؤية على قدرة المحلل الإداري والمالي على تجسيد روابط النمو ووضعها في سياق الأمن الاجتماعي والاقتصادي والنفسي.

إن تحديد الرؤية المستقبلية للمؤسسة الأمنية يتيح الفرصة للمخطط والمنفذ اختيار السبل الكفيلة لتحقيق هذه الرؤية والتي قد يكون التدريب أحد عوامل تحقيقها، وهنا تستمد مفاهيم الاستراتيجية المراد وصفها من الرؤية وبديهي أن ترتبط الرقعة في الاستراتيجية بكفاءة الرؤية المستقبلية للمؤسسة أو المنظمة. ولاستراتيجية في هذه الحالة ترتبط بهدف عام يتم تفصيله إلى أهداف أدائية تمثل خطوات الاستراتيجية. لذا يسمى المحطون إلى تحليل الوظائف والمهام والواجبات التي تحقق أهداف المؤسسة والمنظمة.

ومن خلال الاستراتيجية يتم توزيع الأدوار في محورين رئيسين محور إداري وآخر ميداني، والربط بين عناصر هذين المحورين ترابط أساسي وآخر مكمل، فعند صر المحور الواحد يكون الترابط بينها وثيقاً ويأخذ الشكل العمودي ولأفقي وهو بذلك يشكل منظومة متجانسة ومتناغمة فتأجها نسيج متين ومتماسك من المخرجات الأمنية. ولأن كل نظام فرعي مرتبط بنظام فرعي آخر فإن الشبكة النهائية من الترابط تحكمها استراتيجية عمل متقنة لإعداد لمستقبل مهني إداري وميداني رائد لذا إذا توافرت الرؤية المستقبلية الخلاقة ورسم

الاستراتيجية المتقنة: أسهم ذلك في وضع نظم تدريبية أمنية فعالة مستمدة من مفهوم أسلوب المنظم.

أن تبني تخطيط البرامج التدريبية وفق مفاهيم سالفة الذكر لا يتسنى إلا بـ قامت لإدارة الامنية التي يراط بها متابعة الخطط التنموية للمجتمع بتحديد حجم الاحتياجات في كل جانب من جوانب النظام المتسق المتكامل. ومعرفة الرؤية المستقبلية والاستراتيجية التنموية الشاملة والعمل ضمن إطار هذه الخطة يجعل التدريب الأمني أكثر معنى وأكثر مردوداً على المجتمع الذي يخدمه، وينبغي على المصمم إبراز دوره بوصفه مختصاً في هذا المجال عندما يرسم استراتيجية التدريب الأمني.

يأخذ التخطيط للتدريب الأمني في الحسبان تحليل واقع المجتمع المستفيد من نتائج البرنامج التدريبي الأمني، وتوفير الإمكانيات المادية والتطبيقية، وتحديد معايير اختيار القائمين على التدريب الأمني، وتشكل مراحل الدراسات الأولية التي تجريها الإدارات الأمنية من قبل الموكل لهم عملية تصميم النظم التدريبية وجميعها تعد خطوة واحدة من خطوات بناء البرنامج التدريبي الأمني، وهي من الأهمية بمكان، حيث أن الجهل بها لن يساعد المصمم على تصميم برنامج يحمي مجتمع متغير بشكل فعال.

في عملية التدريب أمن المعلومات حجم المدخلات يعطى انطباعاً عن حجم المخرجات، فإذا حدث اختلال في موازين المدخلات والمخرجات فإن ذلك يوحى بحدوث هدر تدريبي. لذا يوصى بأن يكون هناك نوعان من التقويم بعد عملية التتميد تقويم كمي يمثل ويحقق أهداف السياسة التدريبية الأمنية من حيث إعداد الكوادر القادرة على تنفيذ الغايات والأهداف التي ترمي إليها إدارة الامنية و لتقويم الكمي المعتمد على تتبع أفراد الأمن المتدربين على لوجهة والتحقق في الجرائم المستحدثة لتحديد مدى استفادتهم واستفادة ومؤسسات المجتمع المدني الساعية الى التغيير من قدراتهم المهنية ومهاراتهم الأدائية بمعنى

آخر التقويم المبني على مدى حماية أهداف الخطط التتموية في المجتمع المتغير فإذا راول رجل الامن المهنة بالأسلوب الذي تدرب عليه، فقد حقق كسبا مهنيا، انعكس على مجتمعه.

عموما لما كانت إتاحة رجل الامن تعتمد على عوامل نفسية وعضوية واجتماعية فان رصد تلك العوامل مدعاة للوصول إلى القرارات الصائبة في تطبيق المهام الأمنية حيث إن علم النفس مرتبط بالفرد والجماعة وبالظروف المحيطة بهم ، فإن تناول هذا الجانب استراتيجي التغيير عزز تلبية متطلبات التغيير وبها يتم ربط الجوانب النفسية في مستوى الإنتاج لرجل الامن مع متطلبات التنمية الشاملة للمجتمع لأن الضرورة الداتية داعم أساسي في مستوى هاعلية الفرد وإنتاجيته وأثرها في المجتمع.

إن القدرة على التقويم المتكامل الأبعاد مردها إلى وضوح الأهداف وتناغمها مع الحراك الاجتماعي، وفي الواقع الأهداف الواضحة مدعاة إلى الوصول إلى القرارات الصائبة المبنية على العلم الجيد للمتطلبات الأمنية في عالم متغير. ويجب ألا ننفل دور التفكير النوعي المعتمد على المرونة في عملية التفكير أثناء التقويم حيث يتم إصدار الحكم الصائب وفق ما قدر له المقيم من مبادئ ومفاهيم وحقائق تتعلق بالعملية التدريبية من جهة وبالمتطلبات الأمنية من جهة أخرى.

يرتبط الضبط الاجتماعي في ظل عجلة التغيير في المجتمع بالأدور التربوية للعديد من المؤسسات التي تعنى بالجانب التربوي والتثقيف كالأسر والمدرسة فهي الحاسب الاسري تتمثل الوقاية بإجراءات التكوين الاسري بدء بالاستعداد للزواج و لتخطيط للحياة الاسرية البدء بتشكيل السلوك في مراحل الفكرية ومنها العلم بصكر او سلوك معين و الاقتناع بهما ومن ثم توجيه الإرادة لممارسة ذلك السلوك والفكر ، ويعزز تشكيل السلوك مصادر تغذي السلوك عن طريق الاحساس والانتباه ومن ثم الادراك تتمثل في الجانب العقائدي والنمسي

والاجتماعي ومن السمات المحمودة في تشكيل السلوك تنمية سمات التعاون والاعتدال والوسطية والمواطنة والانتماء والاعتزاز بالهوية ، وللأرشاد الاسري دورا هاما في تعزيز تلك السمات خاصة اذا تم الأخذ بمفهوم النمو الإدراكي لدى الأبناء الذي يتم وفق مراحل عمرية محددة من عوامل تجاهل الارشاد الاسري نعصر الأبناء للعديد من المتغيرات والمتناقضات الاجتماعية التي تكون في الغالب عائقا في تفهمهم متطلبات العصر الذي يعيشون فيه.

المراجع

1. أبو الفصل ، عبد الشافي محمد (2005م) الحالات الإستراتيجية نحو مدخل إحصائي تحليلي: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
2. أبو النصر، مدحت (1985م) ندوة ماذا يريد القويون من الإعلاميين مكتب التربية لعربي لدول الخليج ص 30
3. إسكندر ، كمال ، وعزاوي، بعض أساليب البرمجة التفاعلية للدروس، الكويت.
4. لاشقر ، منصور بن ناصر 1431 دور الأنشطة الطلابية فيه تعزيز الأمن المكري رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة نايف الرياض .
5. الألفي ، رمضان (1998م) العولمة والأمن "التعكسات السلبية والإيجابية - مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام، القاهرة.
6. برود ، ماري ونيوستورم (1418هـ) تحويل التدريب ، استراتيجيات نقل الأثر التدريبي إلى حيز التطبيق ، ترجمة وتحرير عبدالفتاح السيد النعماني، القاهرة.
7. بشري، محمد الأمين (2003م) الشرطة المجتمعية - مفاهيمها وتطبيقاتها ، مركز البحوث والدراسات الشرطية ، أبو ظبي، الإمارات ص 30.
8. بشري، محمد الأمين والبدائية ، ذياب موسى (1419هـ) البرامج الدراسية في الكليات الأمنية العربية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
9. لبطي، عبدالله بن محمد (1424هـ) الكفايات اللازمة لمديري التعليم في المملكة لعربية السعودية وأساليب تقيمتها، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض.
10. ترسي وليم (1980م) تصميم نظم التدريب والتطوير ، ترجمة سعد الجبالي ، معهد لإدارة العامة ، الرياض.
11. توفيق ، عبدالرحمن (1996م) استراتيجيات الاستثمار البشري ، سلسلة إصدارات بيمك ، القاهرة
12. لتويجري، فاطمة عبدالعزيز (1994م) الاحتياجات التدريبية لمديرات المدارس المتوسطة والثانوية الحكومية، نموذج مقترح ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود، الرياض.
13. الثمصي ، محمد بن حميد، (2008م) التدريب الأمني في ضوء التغيرات الاجتماعية في المجتمع السعودي - الواقع والمستقبل، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض

14. لثين ، أحمد عبدالله (2001م) الضبط النفسي وعلاقته بالسلوك ، رسالة ماجستير مقدمة من أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
15. جامع ، حسن حسيني (1986م) التعليم الذاتي وتطبيقاته التربوية ، مؤسسه الكويت للتعليم العلمي
16. الحر ، عبدالعزيز محمد (2003م) التخطيط الاستراتيجي ، المركز العربي لتدريب التربوي لدول الخليج، قطر
17. الحر ، عبدالعزيز محمد (2003م) التنمية المهنية ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، قطر.
18. حرزا ، هند (2007م) تدريب مديري المناطق التعليمية ، مكتب التربية العربي لدول الخليج.
19. حسين عبدالفتاح (1966م) التخطيط والرقابة ، أساس نجاح الإدارة ، مجموعة الاستشارية العربية.
20. الحسيني ، محمد (1974م) دراسات في التنمية الاجتماعية ، دار المعارف ، القاهرة ص 73.
21. حمود ، محمد الشيخ (2008م) الإرشاد المهني ، جامعة دمشق، سوريا
22. الخطيب ، أحمد ، وروح (1986م) اتجاهات حديثة في التدريب ، الرياض ص 331
23. خوري ، رضا ميري (1997م) تصميم مفاهيم وبرامج التعليم التطبيقي المستمر، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب الكويت.
24. خير لله ، سبد محمد ، الصكاني ، ممدوح عبد المنعم (1983م) سيكولوجية التعلم بين النظرية والتطبيق ، دار النهضة العربية بيروت
25. درويش ، محمد محمود (1422هـ) الجرائم المستحدثة والبحث العلمي من كتاب بحث علمي والوقاية من الجريمة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
26. الدريج . محمد (2000م) الكفايات في التعليم المملكة المغربية .
27. ديفيد ، وتوماس (1991م) الإدارة الاستراتيجية ، ترجمة محمد مرسى وآخرون معهد الإدارة العامة ، الرياض.
28. راشد ، علاء الدين محمد (2005م) التدريب الشرطي في الشرطة الديمقراطية أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية - دولة الكويت. رونتري ديريك (1984م) ، تكولوجية التربية في تطور المنهج ترجمة فتح الباب عبد الحكيم ، الكويت

29. روبن ، تربت (1412هـ) الاتصال والسلوك الإنساني ، ترجمة نحية من أعضاء هيئة التدريس ، معهد الإدارة العامة ، الرياض
- 30 زعلول . عماد ، الهنداوي ، علمي (2004م) مدخل إلى علم النفس ، دار لكتاب الجامعي
- 31 زهران . حامد عبدالسلام (2000م) علم النفس الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة
32. زهران ، حامد عبد السلام (2001م) التصحة النفسية والعلاج النفسي ، مكتبة العبيكان ، الرياض
33. زهران ، حامد عبدالسلام (2005م) علم نفس النمو : مكتبة العبيكان ، لرياض
34. زيدان محمد مصطفى (1982م) نظريات التعلم وتطبيقاتها التربوية ، دار الشروق ، جدة
35. زيدان ، محمد والسماطولي نبيل (1985م) علم النفس التربوي ، دار الشروق ، جدة
36. زين ، محمد (2009م) كفايات التعليم الإلكتروني
37. السعيد ، خالد عبدالله (1424هـ) معوقات تطبيق التطور التقني في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض
38. سلامة ، أنور (1981م) مدخل إلى التنمية الإدارية دار المعارف الإسكندرية ص 7.
39. اسلوم ، حمد (1982م) السياسة التعليمية وأثرها في إعداد وتنمية الموارد البشرية بالملكة العربية السعودية . ندوة تخطيط القوى العاملة ، معهد الإدارة العامة ص 97 - 99
40. اسلوم ، حمد (1982م) السياسة التعليمية وأثرها في إعداد وتنمية الموارد البشرية بالملكة العربية السعودية ، ندوة تخطيط القوى العاملة ، معهد الإدارة العامة ص 97 - 99
- 41 سليم صلاح 2000 النشاطات المدرسية مكتبة المجتمع العربي الاردن .
- 42 سيعموند ، فريد ، ترجمة سامي محمود (1962م) الموجز في التحليل النفسي . دار المعارف القاهرة.
- 43 سيد عبدالصالح ورأفت ، (2001م) سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية ، دار مكر العربي القاهرة
- 44 سيد عبدالصالح ورأفت ، (2001م) سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية ، دار مكر العربي القاهرة .

- 45 السيد، عادل حسن (2006م) تحديات التخطيط الأمني لمواجهة العولمة، ندوة لتخطيط الأمني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 46 السيد، عادل حسن (2006م) تحديات التخطيط الأمني لمواجهة العولمة، ندوة لتخطيط الأمني، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 47 الشاعر، عبدالرحمن إبراهيم 1429 التربية الاسرية ورقة عمل قدمت في ندوة الترسه ولامن جامعة نايف الرياض.
48. الشاعر. عبدالرحمن إبراهيم (1426هـ) إعداد البرامج التدريبية للتدريب لفعال مكتبة الرشد، الرياض.
- 49 الشاعر، عبدالرحمن إبراهيم (1426هـ) إعداد البرامج التدريبية للتدريب لفعال، مكتبة الرشد، الرياض.
50. الشرفاوي، السيد محمد 1989 نموذج مقترح لبناء المباحث في مصر جامعة، الزقازيق مصر.
51. طاشكندي، أكرم وآخرون (1992م) أصول علم النفس، مكتبة دار زهران، جدة.
52. الطراونة، محمد إبراهيم (2005م) أثر الإصلاح الإداري في التنمية - التجربة الأردنية - دار البراع للنشر ص 143.
53. لطويجي، عبدالله محمد (2000م) الإستراتيجية الأمنية وأسس تطبيقها بوزارة الكويت، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة المصرية، ص 155.
54. الطيب، حسن ابشر (1986م) الإصلاح الإداري في الوطن العربي بين الأصالة والمعاصرة، الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الوطن العربي، عمان، المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
- 55 الطيب، حسن ابشر (1996م) محاور حول النموذج المتكامل لتنمية الموارد البشرية، مجلة لإدارة، معهد الإدارة العامة مسقط، العدد 3 سنة 1996م
- 56 عبد المحمود، عباس أبو شامة (2006م) العولمة والإحرام الوليد: المفاهيم و نظريات، ندوة التخطيط الأمني لمواجهة عصر العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- 57 العبدالله، إبراهيم (1424هـ مستقبل التعليم الأمني في عصر العولمة، المحلة لعربية لدراسات الأمنية والتدريب المجلد 19 العدد 38 ص 235.

58. عبيد، محمد كامل (1419هـ) التدريب الشرطي بين الواقع المعاصر والمستقبل
مُتعول، الفكر الشرطي، مجلد 8 العدد 1 الشارقة.
59. العروي، ريم 1435 هـ مدى إدراك طالبات المرحلة الثانوية للجوانب المعرفية و لغوية
للاستخدام الآمن لمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير، كليات الشرق العربي
لرياض
60. عشتقي، أنور ماحد (2006م) الإستراتيجية الأمنية لمواجهة العولمة، ندوة بمحيط
الأمني لمواجهة العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
61. عكاشة، أحمد (ب.ت) الطب النفسي المعاصر مكتبة الأنجلو المصرية
62. عميرة إبراهيم بسيوني 1987 المنهج وعناصره دار الثقافة القاهرة.
63. لعنزي، فلاح محروث (2006م) علم النفس الاجتماعي، الطبعة الرابعة، الرياض.
64. عيسوي، عبدالرحمن (1993م) سيكولوجية الإدمان وعلاجه، دار النهضة للطباعة
والنشر - بيروت.
65. فرويد، سيجموند (1983م) انكسار والعرض والقلق، ترجمة سمير عثمان نجاتي، دار
الشرق القاهرة.
66. فريدريك هابيسون، وتشارلز مايرز (1966م) التعليم والقوى البشرية والنمو الاقتصادي
، استراتيجيات تنمية الموارد البشرية، ترجمه ابن حافظ، دار النهضة المصرية، القاهرة
67. فوزي، صلاح الدين (1999م) الإدارة العامة بين عالم متغير ومتطلبات لتحديث،
القاهرة، ص 248
68. لكبيسي، عامر خضير 2004 إدارة المعرفة والتطوير المنظمات المكتب الجامعي
الاسكندرية
69. الكبيسي، عامر خضير (2006م) خصوصية التخطيط لدرء أزمات العولمة. ندوة
التخطيط لأمني لمواجهة العولمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
70. الكربوسي، عادل عبدالجواد (2005م) التعاون الأمني العربي ومكافحة الإجرام
المنظم عبر الوطنية، مكتبة الآداب القاهرة، ص 166.
71. كوهمان، روجر (2000م) تحديات متطلبات التدريس. أصول تكنولوجيا تعليم،
ترجمة عبدالرحمن الشاعر، جامعة الملك سعود، الرياض.
72. عروي، ريم 2014 هـ مدى إدراك طالبات المرحلة الثانوية للجوانب المعرفية و لغوية
للاستخدام الآمن لمواقع التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير كليات الشرق
لعربي الرياض

73. تلقان ، احمد 1989 م تخطيط المنهج وتطويره الدار الاهلية للنشر والنوابع عمان
74. ماهر ، أحمد (1985م) مدخل بناء المهارات ومركز القمية الإدارية ، بكية لتجارة ،
جامعة الإسكندرية
75. مركز أبحاث مكافحة الجريمة (1423هـ) أثر اتجاهات الجريمة و لخصائص
الاجتماعية والاقتصادية لمجتمعات الواقدين الأصلية في سلوكهم الإجرامي في المجتمع
السعودي، الرياض.
76. المطيري، علي (1989م) نموذج لتحديد الاحتياجات التدريبية في معاهد ومراكز
التدريب التابعة لوزارة الداخلية بالملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة
نيف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
77. معوض ، خليل ميخائيل (ب. ت) القدرات العقلية ، مركز الإسكندرية للكتب.
78. المغربي ، عبد الحميد عبدالفتاح (1999م) الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن
الحادي والعشرين ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة.
79. النمر ، سعود وآخرون (2006م) الإدارة العامة الأسس والوظائف ، مكتبة الشقري ،
الرياض ط 6 ص 250
80. هندر كسون، ديلان وكراكوسراكا أندرينج (1425هـ) تحديات إصلاح القطاع
الأمني ، ترجمة عمر الحضيف، معهد استكهولم الدولي لأبحاث السلام.
81. الهيتي ، خالد عبد الرحيم (2005م) إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر، الأردن عمان.
82. يوسف ، سيد جمعة (2000م) الاضطرابات السلوكية وعلاجها ، دار غريب ،
القاهرة.

المراجع الأجنبية

83. Cox, S. (1995) Policing into 21st . Center "Police Studies" Vol. 13 no. 4,
Winter , 1990 PP 168-177.
84. Kaufman, Dam, (1998) "Educational Redeem: Ten ideas for change, Plus
or Minus Two. Washington, D.C. U.S.A.
85. Mager, R R. (1975) Preparing Instructional Objectives 2nd Belmont
California.
- 86 Walker, S. 1467 Psychiatric and Symptoms Due to Medical Problems
Spring Field 3. Charles Thomas

مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني



Bibliotheca Alexandrina



1241220



9 789957 249601

دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع

المنطقة الأدبية الواسعة - عسكر - شارع الملك جمال
جميع الحقوق محفوظة - هاتف: +962 6 4511500
تلفاكس: +962 6 4512100 - بريد: 922762 شارع 11100 عمان
Safa@darusa.net Safa@darusa1.net Safa@darusa2.net



دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع

دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع

